

**PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK
PELANGGAN SECARA INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE PEMBELAJARAN *GUIDED NOTE TAKING*
DI SMK N 1 PANDAK**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Tri Yuni Asih
NIM 10513244003

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK
PELANGGAN SECARA INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE PEMBELAJARAN *GUIDED NOTE TAKING*
DI SMK N 1 PANDAK**

Disusun Oleh :

Tri Yuni Asih

NIM. 10513244003

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Oktober 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Busana,

Diketahui
Dosen Pembimbing,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001



Sri Emy Yuli S., M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Memberikan
Bantuan Untuk Pelanggan Secara Internal dan
Eksternal Melalui Metode Pembelajaran
Guided Note Taking di Smk N 1 Pandak

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Oktober 2014

Yang menyatakan,



Tri Yuni Asih

NIM. 10513244003

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN SECARA INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI METODE PEMBELAJARAN GUIDED NOTE TAKING DI SMK N 1 PANDAK




Disusun oleh :

Tri Yuni Aalih

NIM. 10513244003

Telah diperlihatkan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal November 2014

TIM PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sri Emy Yuli S., M.Si	Kelua Penguji		01 - 12 - 2014
Triyanto, M.A	Sekretaris		01 - 12 - 2014
Noor Fitrihana, M.Eng	Penguji		01 - 12 - 2014

Yogyakarta, November 2014

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Moch. Buri Triyono, M.Pd

NIP. 19560216 198603 1 003

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan kepada Tuhanmu lah kamu berharap”

(Al-Insyiroh: 5-8)

“jangan pernah berhenti untuk bermimpi, karena mungkin suatu saat mimpi itu akan menjadi kenyataan , ,bermimpi adalah langkah awal menuju kesuksesan,.

**Bambang Pamungkas* “*

“ jika anda ingin berubah.. hanya satu yang dilakukan yaitu mempunyai sebuah impian. Orang yang menginginkan impiannya itu menjadi nyata, justru harus menjaga dirinya agar jangan sampai tertidur

“

**CaK Lontong “*

“ Tiada kesuksesan yang datang dengan sendirinya,,, karena sebuah kesuksesan perlu perjuangan dan usaha, teruslah menatap kedepan untuk menjemput kesuksesan kelak suatu saat nanti “

Zunie

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Saya persembahkan karya sederhana ini teruntuk;

👉 Bapak dan Ibuku tercinta. Ummi Tasmi dan Bapak Giyono, motivator terbesar dalam kehidupanku. terimakasih untuk kasih sayang, doa dan dukungannya. Tanpa kalian saya tidak akan pernah sampai seperti saat ini.

👉 Kakak-kakaku. Mas Sugeng Riyanto, Mbak Rismawati, Mas Yanto terimakasih untuk doa, kasih sayang dan semangat yang tiada henti-hentinya selalu mengalir untukku.

👉 Mas Dwi Cahyo Purwanto, S.Si terimakasih untuk doa, semangat dan kasih sayang yang selalu mengalir untukku.

👉 Sahabat-sahabatku. Yuli Puspitasari, Rohmi, Risti, Wulan, Vidara, Rosita terimakasih untuk doa, dukungan dan semangatnya.

👉 Adik-adikku. Muhammad Faishal Rasyid, Dwi July, Banun Nur Latifah, Astama Nur Abid Saputra terimakasih semuanya.

👉 Keluarga besar PT. Busana S1 NR Angkatan 2010. Terimakasih untuk semuanya.

👉 Butet ku

👉 Almamaterku UNY. Terima kasih telah memberi fasilitas untuk mewujudkan cita-cita

**PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK
PELANGGAN SECARA INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE PEMBELAJARAN *GUIDED NOTE TAKING*
DI SMK N 1 PANDAK**

Tri Yuni Asih
NIM. 10513244003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1)Menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dalam meningkatkan keaktifan pembelajaran pelayanan prima di SMK N 1 Pandak. (2)Menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dalam meningkatkan kompetensi pembelajaran pelayanan prima di SMK N 1 Pandak

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas dengan *model Kemmis and Mc Taggart*. Subyek penelitian ini yaitu siswa kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak berjumlah 31 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan tes dan observasi. Tes mengungkap kompetensi siswa, berupa tes pilihan ganda dan tes penilaian psikomotor siswa. Observasi berupa lembar pelaksanaan pembelajaran dan penilaian afektif siswa. Uji validitas instrument berdasarkan *judgment ekspert*. Uji reliabilitas soal tes pilihan ganda menggunakan rumus KR 20 diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,907. Reliabilitas pada lembar penilaian afektif sebesar 0,924 dan lembar penilaian psikomotor sebesar 0,929 menggunakan teknik *Alfa Cronbach*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan: 1)pelaksanaan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dimulai dari kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan yaitu guru mempersiapkan *hand out guided note taking* yang sudah dikosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting, memberikan apersepsi dan menjelaskan tujuan pembelajaran. Kegiatan inti yaitu guru menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking*, dimulai dari guru menjelaskan tentang metode *guided note taking*, membagikan *hand out*, menjelaskan materi pembelajaran, menyuruh siswa untu mencermati jawaban dari *hand out guided note taking* sebelum mempresentasikannya di depan kelas dan menilai kemampuan siswa menggunakan tes pilihan ganda dan tes psikomotor. Kegiatan penutup yaitu guru bersama siswa merangkum materi pembelajaran pelayanan prima. 2)Keaktifan siswa dilihat dari *Visual Activities* meningkat 35,5%. *Oral Activities 1* meningkat 58,1%. *Oral Activities 2* meningkat 42%. *Listening Activities 1* meningkat 35,4%. *Listening Activities 2* meningkat 35,5. *Writing Activities 1* meningkat 100%. *Writing Activities 2* meningkat 54,9%. *Motor Activities* meningkat 35,5%. *Mental Activities 1* meningkat 58,1%. *Mental Activities 2* meningkat 41,9%. *Emotional Activities* meningkat 42%. 3)Kompetensi siswa meningkat dengan signifikan, pada pra siklus hanya 9 dari 31 siswa atau 29,0% yang tuntas KKM. Pada siklus I terjadi peningkatan sebesar 29,1% dari 9 siswa menjadi 18 siswa, sedangkan pada siklus II meningkat sebesar 58,1% dari 18 siswa menjadi 27 siswa yang tuntas KKM. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa metode pembelajaran *Guided Note Taking* dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal kelas X Busana Butik 2 di SMK N 1 Pandak.

Kata kunci : kompetensi, memberikan bantuan untuk pelanggan, Guided Note Taking

IMPROVING THE LEARNING COMPETENCY IN GIVING ASSISTANCE TO CUSTOMERS INTERNALLY AND EXTERNALLY THROUGH THE GUIDED NOTE TAKING LEARNING METHOD AT SMKN 1 PANDAK

Tri Yuni Asih
NIM 10513244003

ABSTRACT

This study aims to: (1) apply the Guided Note Taking learning method to improve the prime services learning activeness at SMKN 1 Pandak, and (2) apply the Guided Note Taking learning method to improve the prime services learning competency at SMKN 1 Pandak.

This was an action research study employing the model by Kemmis and McTaggart. The research subjects were Grade X students of Boutique Clothes 2 of SMKN 1 Pandak with a total of 31 students. The data were collected through tests and observations. The tests to reveal the students' competency were a multiple choice test and a psychomotor assessment test. The observations were supplemented by observation sheets for learning implementation and students' affective assessment. The instrument validity was assessed by expert judgment. Reliability test multiple choice test questions using the formula KR 20 the reliability value of 0.907 . The reliability of the affective appraisal sheet of 0.924 and 0,929 psychomotor assessment sheet using Cronbach Alpha technique . Analysis of the data in this study using descriptive analysis techniques

The results of the study were as follows. 1) The application of the Guided Note Taking learning method consisted of the introductory activities, main activities, and closing activities. In the introductory activities, the teacher prepared guided note taking handouts in which the important points were left blank, provided apperception, and stated the learning objectives. In the main activities, the teacher applied the Guided Note Taking learning method by explaining the guided note taking method, distributing the handouts, explaining the learning materials, asking the students to check the answers in the guided note taking handouts before they presented them in front of the class, and assessing their capability to do the multiple choice test and the psychomotor test. In the closing activities, the teacher and students summarize the learning materials for prime services. 2) Student activity seen from Visual Activities increased by 35.5 % . Oral Activities 1 increased by 58.1 % . Oral Activities 2 increased by 42 % . Listening Activities 1 increased by 35.4 % . Listening Activities 2 increased 35.5 % . Writing Activities 1 increased by 100 % . Writing Activities 2 increased by 54.9 % . Motor Activities increased by 35.5 % . Mental Activities 1 increased by 58.1 % . Mental Activities 2 increased by 41.9 % . Emotional Activities increased by 42 % . 3) The students' competency improved significantly. In Cycle I, only 9 of 39 students or 29.0% attained the minimum mastery criterion (MMC). In Cycle, the improvement was 29.1%, from 9 to 18 students. In Cycle II, the improvement was 58.1%, from 18 to 27 students attaining MMC. Based on the results of the study, it can be concluded that the Guided Note Taking learning method can improve the students' learning competency in giving assistance to customers internally and externally in Grade X of Boutique Clothes 2 of SMKN 1 Pandak.

Keywords: *competency, giving assistance to customers, Guided Note Taking*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* di SMK N 1 Pandak” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Sri Emy Yuli S., M.Si selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah memberikan banyak semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Ibu Kapti Asiatun, M.Pd, Ibu Sri Widarwati, M.Pd, Bapak Noor Fitrihana, M.Eng, Ibu Enny Zuhni Khayati, M.Kes dan Ibu Sururin Khoiroh, S.Pd selaku Validator instrument penelitian TAS yang memberikan saran masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Ibu Sri Emy Yuli S., M.Si selaku Ketua Penguji, Bapak Triyanto, M.A selaku Sekretaris, dan Bapak Noor Fitrihana, M.Eng selaku Penguji yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Bapak Noor Fitrihana, M. Eng selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
5. Bapak Dr. Muh Bruri Triyono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak Drs. Suyut, M.Pd selaku Kepala SMK N 1 Pandak yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para guru dan staf SMK N 1 Pandak yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir

Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Oktober 2014
Penulis,

Tri Yuni Asih
NIM. 10513244003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pembelajaran	10
a. Pengertian pembelajaran.....	10
b. Komponen pembelajaran.....	11
2. Metode Pembelajaran	11
3. Metode <i>Guided Note Taking</i>	22
a. Pengertian <i>Guided Note Taking</i>	22
b. Tujuan Metode <i>Guided Note Taking</i>	24
c. Ciri-ciri Metode <i>Guided Note Taking</i>	25
d. Penerapan Pelaksanaan Metode <i>Guided Note Taking</i>	26
e. Keunggulan dan Kelemahan Metode <i>Guided Note Taking</i>	27
f. Langkah-langkah dalam Metode <i>Guided Note Taking</i>	30
4. Keaktifan belajar siswa.....	32
a. Pengertian keaktifan belajar	32
b. Manfaat pembelajaran aktif	34
c. Alasan pentingnya keaktifan siswa dalam pembelajaran	35
5. Kompetensi Siswa.....	37
a. Pengertian kompetensi siswa	37
b. Jenis kompetensi siswa	37
c. Penilaian berbasis kompetensi	40
6. Pembelajaran Pelayanan Prima	40
a. Silabus mata pelajaran pelayanan prima	40
b. Pengertian pembelajaran pelayanan prima.....	45
c. Materi Pelayanan Prima	48
B. Penelitian Yang Relevan.....	75
C. Kerangka Berfikir	78
D. Pertanyaan Penelitian	81
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	82
1. Jenis Penelitian	82
2. Desain Penelitian	82
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	85
1. Tempat Penelitian	85
2. Waktu Penelitian	85
C. Subyek dan Obyek Penelitian	85
1. Subyek Penelitian.....	85
2. Obyek Penelitian	86
D. Teknik Pengumpulan Data.....	86
E. Instrumen Penelitian	88
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	95
1. Validitas	95
2. Reliabilitas Instrumen	97
G. Teknik Analisis Data	99
H. Kriteria keberhasilan.....	101

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Penelitian	103
B. Hasil Penelitian	105
1. Kondisi tempat penelitian.....	105
2. Kondisi awal sebelum tindakan	106
3. Hasil pelaksanaan tindakan kelas siklus I.....	112
4. Hasil pelaksanaan tindakan kelas siklus II.....	119
C. Pembahasan.....	128
1. Penerapan Metode <i>Guided Note Taking</i> pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal ..	128
2. Peningkatan keaktifan belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan Metode <i>Guided Note Taking</i>	132
3. Peningkatan kompetensi siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan Metode <i>Guided Note Taking</i>	136

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	138
B. Saran	139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Silabus mata pembelajaran pelayanan prima.....	40
Tabel 2. SK,KD, Indikator dan Materi Pembelajaran Pelayanan Prima	48
Tabel 3. Penelitian relevan	78
Tabel 4. Kisi-kisi lembar observasi pelaksanaan pembelajaran	90
Tabel 5. Kisi – kisi instrument lembar keaktifan belajar siswa	92
Tabel 6. Kisi-kisi tes instrument pilihan ganda	94
Tabel 7. Kisi-kisi tes psikomotor.....	95
Tabel 8. Kriteria ketuntasan minimal	100
Tabel 9. Keaktifan belajar siswa dengan penerapan metode <i>guided note taking pra siklus</i>	109
Tabel 10. Daftar nilai kompetensi belajar siswa sebelum tindakan.....	110
Tabel 11. Kriteria ketuntasan minimal	112
Tabel 12. Keaktifan belajar siswa dengan penerapan metode <i>guided Note taking siklus I</i>	117
Tabel 13. Hasil ketuntasan KKM siswa pada siklus I.....	118
Tabel 14. Keaktifan belajar siswa dengan penerapan metode <i>guided Note taking siklus II</i>	126
Tabel 15. Hasil ketuntasan KKM siswa pada siklus II.....	127
Tabel 16. Keterlaksanaan Keaktifan Belajar Siswa pra siklus siklus I dan siklus II	133

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka berfikir.....	80
Gambar 2. Desain penelitian PTK Model dan MC.Taggart.....	83
Gambar 3. Hasil Ketuntasan Belajar Siswa Pra Siklus.....	112
Gambar 4. Hasil Ketuntasan Belajar Siswa Siklus I	119
Gambar 5. Hasil Ketuntasan Belajar Siswa Siklus II	127
Gambar 6. Peningkatan keaktifan siswa per indicator keaktifan.....	133
Gambar 7. Hasil ketuntasan belajar siswa	137

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan sengaja agar anak didik memiliki sikap dan kepribadian yang baik, sehingga penerapan pendidikan harus diselenggarakan sesuai dengan Sistem Pendidikan Nasional berdasarkan UU No. 20/ 2003. Menurut UU RI No 20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional jenis dari pendidikan menengah salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Penjelasan pasal 15 menjelaskan bahwa “Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu”.

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan tingkatan pendidikan yang menekankan pada bidang keahlian tertentu yang harus dimiliki oleh siswa. Hal tersebut yang mendasari setelah lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan, siswa harus memiliki keahlian dan menguasai bidang tertentu. Bidang keahlian tata busana adalah salah satu program keahlian yang ada di SMK yang membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten dalam hal tertentu.

Kompetensi pelayanan prima adalah salah satu kompetensi yang harus dicapai oleh peserta didik pada program keahlian busana butik. Peserta didik diharuskan mempelajari dan memahami pelayanan prima karena dengan mempelajari pelayanan prima kelak jika peserta didik

mempunyai usaha atau bekerja ditempat orang lain dapat melayani pelanggan secara baik dan professional.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di SMK N 1 Pandak, diketahui bahwa dalam pembelajaran metode yang banyak digunakan oleh guru adalah metode ceramah. Siswa hanya mendengarkan apa yang disampaikan oleh guru dan mencatat apa yang disuruh oleh guru. Pada umumnya kebanyakan sekolah memang menggunakan metode ceramah, namun jika ceramah sering dilakukan siswa akan cenderung bosan dan kurang memperhatikan, seperti yang dialami oleh siswa di SMK N 1 Pandak siswa cenderung bermalas-malasan dan bosan dalam menerima materi tersebut. Selain itu ketika guru menyampaikan materi didepan kelas terdapat siswa yang mengerjakan tugas praktek menyulam atau menghias busana, siswa yang duduk dibelakang mengobrol sendiri dengan teman sebangkunya dan juga ada siswa yang terlihat mengantuk. Oleh karena itu perlu diterapkan metode pembelajaran yang dapat menarik perhatian siswa dan siswa dapat fokus menerima materi pelayanan prima tanpa mengerjakan tugas yang lainnya.

Salah satu keterampilan berpikir tingkat tinggi (*higer order thinking*) adalah berpikir kritis (*critical thinking*). Berpikir kritis mengakibatkan siswa membuat keputusan yang tepat, cermat, sistematis, logis dan mempertimbangkan berbagai sudut pandang. Kurangnya kemampuan ini mengakibatkan siswa melakukan berbagai kegiatan tanpa mengetahui tujuan dan alasannya. Dengan kemampuan berfikir kritis seorang siswa tidak hanya menerima pendapat orang lain, tetapi ia juga mampu memberikan pendapatnya sendiri. Oleh karena itu pembelajaran di sekolah harus

membekali para siswa dengan kemampuan dan keterampilan dalam memahami, menganalisis, dan mengolah berbagai informasi secara kritis. Pembelajaran pelayanan prima masih didominasi oleh guru dan hasil belajar siswa masih dibawah KKM. Metode yang biasa digunakan oleh guru adalah ceramah. Sebenarnya metode ini memang bagus untuk digunakan karena metode ini mudah dilaksanakan, guru menjelaskan secara lisan didepan kelas dengan membacakan materi pelajaran tersebut. Namun kemampuan siswa untuk mendengarkan selama 2 jam pelajaran tidak sepenuhnya focus terhadap apa yang disampaikan oleh guru. Jika siswa terlalu lama untuk mendengarkan ceramah, siswa cenderung akan merasa bosan dan mencari aktifitas lainnya seperti mengobrol dengan teman sebangkunya. Dengan demikian metode ceramah perlu dikombinasikan dengan metode – metode lain yang dapat membuat siswa tetap focus terhadap materi yang akan disampaikan.

Beberapa permasalahan dalam pembelajaran pelayanan prima di kelas X Busana Butik 2 seperti yang telah diuraikan di atas disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain metode ceramah yang tidak disertai dengan metode yang lainnya, minat siswa yang rendah terhadap pembelajaran, proses pembelajaran yang kurang menarik, atau guru yang kurang dapat membuat suasana pembelajaran menyenangkan bagi siswa. Guru sebagai fasilitator dalam pembelajaran, harus dapat mengusahakan agar proses belajar mengajar dapat berjalan secara optimal. Guru diharapkan melakukan perubahan-perubahan untuk memperbaiki proses pembelajaran yang lebih kreatif dan inovatif.

Dari semua masalah diatas, maka diperlukan pendekatan untuk mengaktifkan semua siswa, sehingga diharapkan semua siswa memiliki pemahaman dan keterampilan yang baik dan yang pastinya berimbas terhadap prestasi belajar siswa yang baik pula. Untuk itu sangat dibutuhkan kecocokan dalam penerapan metode pembelajaran dalam suatu mata pelajaran yang memperhatikan masukan (*input*) proses belajar sehingga akan sangat menentukan hasil belajar yang sesuai dalam segi teori maupun praktek. Model pembelajaran dalam setiap pelajaran harus diperhatikan sehingga sikap aktif, kreatif dan inovatif akan terwujud.

Salah satu metode pembelajaran yang dapat diterapkan adalah metode pembelajaran *guided note taking*. *Guided note taking* adalah metode pembelajaran dengan diawali mempersiapkan *hand out* dari materi yang akan disampaikan. *Hand out* yang dibuat dikosongi pada poin – poin yang penting sehingga terdapat bagian – bagian yang kosong dalam *hand out* tersebut. Sebelum materi pembelajaran disampaikan guru terlebih dahulu menjelaskan kepada siswa bahwa bagian yang kosong dalam *hand out* harus diisi selama ceramah berlangsung. Metode *guided note taking* dapat digunakan sebagai variasi metode yang dipakai oleh guru agar siswa tidak bosan dengan metode ceramah yang biasa dilakukan oleh guru. Metode ini dapat digunakan berberapa kali terutama untuk merangkum bab-bab menjadi kisi-kisi. Tulisan naratif yang panjang biasanya akan membuat siswa cepat bosan selama proses pembelajaran. Karena siswa mendengarkan naratif yang panjang dari guru atau membaca pengertian yang panjang. Dengan metode *guided note taking*, naratif yang panjang dapat diringkas menjadi kisi-kisi yang singkat namun jelas.

Dengan demikian siswa akan tetap berkonsentrasi dan memperhatikan selama materi tersebut disampaikan.

Pencapaian peningkatan kompetensi siswa dengan penerapan pembelajaran berbasis masalah dapat diketahui melalui penelitian yang dilakukan pada saat proses pembelajaran berlangsung. Salah satu metode penelitian yang relevan dengan permasalahan yang timbul adalah penelitian tindakan kelas (PTK) yakni penelitian yang dilakukan oleh guru dikelas dengan cara merencanakan, melaksanakan, dan merefleksikan tindakan secara kolaboratif dan parsiatif dengan tujuan memperbaiki kinerjanya sebagai guru, sehingga hasil belajar dapat meningkat.

Dari berbagai uraian diatas, peneliti ingin mengangkat sebuah judul “Peningkatan Prestasi Belajar Untuk Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak”. Dengan penerapan metode pembelajaran ini diharapkan dapat meningkatkan prestasi belajar siswa dalam kompetensi pelayanan prima.

B. Identifikasi Masalah

Pembelajaran seharusnya memberdayakan segenap kemampuan siswa untuk merekonstruksi pengetahuannya sendiri sehingga potensi - potensi siswa dapat berkembang secara optimal dan proses belajar dapat lebih bermakna.

Pada penelitian ini karena banyaknya masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Metode pembelajaran yang digunakan oleh guru adalah metode ceramah.

Sebenarnya metode ini memang bagus untuk digunakan karena metode

ini mudah dilaksanakan, guru menjelaskan secara lisan didepan kelas dengan membacakan materi pelajaran tersebut. Namun kemampuan siswa untuk mendengarkan selama 2 jam pelajaran tidak sepenuhnya focus terhadap apa yang disampaikan oleh guru. Jika siswa terlalu lama untuk mendengarkan ceramah, siswa cenderung akan merasa bosan dan mencari aktifitas lainnya seperti mengobrol dengan teman sebangkunya. Dengan demikian metode ceramah perlu dikombinasikan dengan metode–metode lain yang dapat membuat siswa tetap focus terhadap materi yang akan disampaikan.

2. Ketercapaian kompetensi siswa yang masih kurang maksimal, yaitu dari 31 siswa, 22 siswa atau 71,0 % belum memenuhi kriteria ketuntasan minimal.
3. Pembelajaran pelayanan prima dilaksanakan pada waktu siang hari. Sehingga siswa sudah merasa kelelahan bahkan ada beberapa siswa yang terlihat mengantuk ketika guru menjelaskan materi pelajaran.
4. Saat pembelajaran berlangsung terdapat siswa yang mengerjakan tugas praktek mata pelajaran lain.
5. Proses pembelajaran pelayanan prima menggunakan model pembelajaran konvensional, yang memusatkan perhatian siswa sepenuhnya kepada guru. Siswa hanya diberikan kebebasan untuk bertanya mengenai materi yang telah dijelaskan oleh guru sehingga metode konvensional masih kurang menggugah daya pemikiran siswa.
6. Melakukan layanan secara prima merupakan salah satu kompetensi yang harus dicapai siswa pada mata pelajaran pelayanan prima.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, nampak bahwa permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini cukup banyak. Sehingga diperlukan adanya pembatasan masalah. Permasalahan yang akan diteliti dibatasi dengan keaktifan belajar siswa yang mencakup *Visual Activities* (penglihatan), *Oral Activities* (bertanya, memberi saran, diskusi), *Listening Activities* (mendengarkan), *Writing Activities* (menulis), *Motor Activities* (melakukan aktivitas), *Mental Activities* (memecahkan soal, mengambil keputusan) dan *Emotional Activities* (merasa bosan, bersemangat, gugup). Penilaian yang dilakukan mencakup penilaian ranah afektif, kognitif dan psikomotor. Untuk mengetahui hasil ketercapaian siswa menggunakan tes pilihan ganda. Selain itu penelitian ini juga dibatasi pada siswa di SMK N 1 Pandak. Dari beberapa kelas yang ada di SMN N 1 Pandak jurusan busana butik penelitian ini berfokus kepada siswa dikelas X Busana Butik 2.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan metode *Guided Note Taking* dalam meningkatkan keaktifan belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak?
2. Bagaimana penerapan metode *Guided Note Taking* dalam meningkatkan kompetensi belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dalam meningkatkan keaktifan belajar memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak
2. Menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dalam meningkatkan kompetensi belajar memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Guru
 - a. Menjadi bahan pertimbangan dalam memilih pendekatan, strategi, dan metode pembelajaran yang lebih inovatif, menarik dan efektif dalam pencapaian tujuan pembelajaran yang diharapkan.
 - b. Untuk melatih guru memberikan variasi dalam pembelajaran pelayanan prima.
2. Bagi Siswa
 - a. Dapat memberikan suasana belajar yang lebih kondusif dan variatif sehingga siswa tidak monoton belajar dengan metode tertentu yang cenderung membosankan.
 - b. Melatih kemampuan siswa dalam berpikir kritis terhadap suatu permasalahan.

3. Bagi Peneliti

- a. Menjadi bahan rujukan untuk tindakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai sumber inspirasi dalam mengembangkan penelitian baru yang relevan.

4. Bagi Lembaga

- a. Digunakan sebagai acuan peneliti lain dari disiplin ilmu yang berbeda untuk menyumbangkan teknik pembelajaran yang lebih efektif.
- b. Memberikan informasi bagi para mahasiswa sebagai calon guru tentang pendekatan pembelajaran dalam mengajar pelayanan prima khususnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pembelajaran

a. Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran berdasarkan makna leksikal yaitu proses, cara, perbuatan mempelajari, sebyek pembelajarannya adalah peserta didik (Suprijono,2009 : 13). Menurut Sugihartono, dkk (2007 : 81) mendefinisikan pembelajaran yaitu suatu upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, mengorganisasi dan menciptakan system lingkungan dengan berbagai metode sehingga siswa dapat melakukan kegiatan belajar mengajar secara efektif dan efisien. Sejalan dengan itu Dimyati dan Mudjiono (1999:297) menjelaskan bahwa Pembelajaran adalah kegiatan guru secara terprogram dalam desain instruksional, untuk membuat siswa belajar aktif, yang menekankan pada penyediaan sumber belajar.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut pembelajaran merupakan proses yang dilakukan oleh pendidik terhadap peserta didik dalam menyampaikan pengetahuan sebagai upaya untuk membantu peserta didik dalam menyampaikan pengetahuan sebagai upaya untuk membantu peserta didik melakukan kegiatan.

b. Komponen - Komponen Pembelajaran

Di dalam proses pembelajaran terdiri dari beberapa komponen yang satu sama lain saling berinteraksi. Komponen-komponen tersebut adalah tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, metode atau strategi pembelajaran, media dan evaluasi (Wina Sanjaya, 2006:56). Menurut Oemar Hamalik (2013:54) dalam kegiatan pembelajaran terdapat komponen yang saling mendukung, yaitu tujuan pembelajaran, siswa, guru, metode pembelajaran, media pembelajaran, penilaian dan situasi pembelajaran. Menurut Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain (2013 : 41-52) komponen pembelajaran yaitu tujuan, bahan pelajaran, kegiatan belajar mengajar, metode, alat, sumber pelajaran dan evaluasi.

Komponen-komponen tersebut harus dapat dikelola agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Komponen pembelajaran bergerak sekaligus dalam suatu rangkaian kegiatan pembelajaran yang terarah sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran.

2. Metode Pembelajaran

Metode pembelajaran adalah cara yang dipergunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan siswa pada saat berlangsung pembelajaran (Sudjana, 2005:76). Menurut Hamzah B (2012:56) metode pembelajaran adalah kerangka kompetensi yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam melaksanakan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu, dan berfungsi sebagai pedoman bagi

perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan dan melaksanakan aktifitas belajar mengajar. Sedangkan menurut Fathurrahman Papuh dalam Trianto (2010 : 79) metode diartikan harfiah berarti cara pada pemakaian umum, metode diartikan sebagai suatu cara atau prosedur yang dipakai untuk mencapai tujuan tertentu. Kaitanya dengan pembelajaran, metode didefinisikan sebagai cara – cara menyajikan bahan pelajaran pada peserta didik untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat para ahli diatas metode pembelajaran adalah suatu cara atau strategi yang dilakukan oleh seorang guru agar terjadi proses belajar pada diri siswa untuk mencapai tujuan yang baik dalam belajar.

Menurut Djamarah (2002:93-110) macam–macam metode pembelajaran adalah sebagai berikut :

a. Metode proyek

Metode proyek adalah cara penyajian pelajaran yang bertitik tolak pada suatu masalah, kemudian dibahas dari berbagai segi pemecahannya secara keseluruhan dan bermakna. Penggunaan metode ini bertitik tolak dari anggapan bahwa pemecahan masalah perlu melibatkan bukan hanya satu mata pelajaran, melainkan hendaknya melibatkan berbagai mata pelajaran yang ada kaitannya dengan pemecahan masalah tersebut.

b. *Metode* eksperimen

Metode eksperimen (percobaan) adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa melakukan percobaan dengan mengalami dan membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajari. Siswa dituntut untuk

mengalami sendiri, mencari kebenaran atau mencoba mencari suatu hukum atau dalil dan menarik kesimpulan atau proses yang dialaminya itu.

c. Metode *tugas atau resitasi*

Metode resitasi (penugasan) adalah metode penyajian bahan pelajaran dimana guru memberikan tugas tertentu agar siswa melakukan kegiatan belajar. Metode ini diberikan karena materi pelajaran banyak sementara waktu sedikit. Agar materi pelajaran selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka metode inilah yang biasanya digunakan oleh guru. Tugas ini biasanya bisa dilaksanakan di rumah, di sekolah, di perpustakaan, dan di tempat lainnya. Tugas dan resitasi merangsang anak untuk aktif belajar, baik individu maupun kelompok, tugas yang diberikan sangat banyak macamnya tergantung dari tujuan yang hendak dicapai.

d. Metode *diskusi*

Metode diskusi adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa-siswa dihadapkan pada suatu masalah yang bersifat problematis untuk dibahas dan dipecahkan secara bersama. Teknik diskusi adalah salah satu teknik belajar mengajar yang dilakukan oleh seorang guru di sekolah. Dalam diskusi terjadi interaksi, tukar menukar pengalaman, informasi, memecahkan masalah dan siswa menjadi aktif.

e. Metode *sosiodrama*

Metode sosiodrama dan role playing dapat dikatakan sama dalam penggunaannya sering disiliahgantikan. Sosiodrama pada dasarnya

mendramatisasi tingkah laku dalam hubungannya dengan masalah sosial.

f. Metode demonstrasi

Metode demonstrasi adalah cara penyajian bahan pelajaran dengan memperagakan atau mempertunjukkan kepada siswa suatu proses, situasi atau benda tertentu yang sedang dipelajari, baik sebenarnya ataupun tiruan dengan lisan. Dengan metode demonstrasi, proses penerimaan siswa terhadap pelajaran akan berkesan secara mendalam sehingga membentuk pengertian dengan baik dan sempurna.

g. Metode *problem solving*

Metode problem solving bukan hanya sekedar metode mengajar, tetapi juga merupakan suatu metode berfikir sebab dalam metode problem solving dapat menggunakan metode-metode lainnya yang dimulai dari mencari data sampai kepada menarik kesimpulan.

h. Metode *karya wisata*

Karyawisata dalam arti metode mengajar mempunyai arti tersendiri yang berbeda dalam arti umum. Karyawisata di sini berarti kunjungan ke luar kelas dalam rangka belajar. Teknik karya wisata adalah teknik mengajar yang dilaksanakan dengan mengajar siswa kesuatu tempat atau objek tertentu diluar sekolah untuk mempelajari atau menyelidiki sesuatu.

i. Metode *tanya jawab*

Metode tanya jawab adalah cara penyajian pelajaran dalam bentuk pertanyaan yang harus dijawab, terutama dari guru kepada

siswa, tetapi dapat pula dari siswa kepada guru. Metode tanya jawab memungkinkan terjadinya komunikasi langsung yang bersifat dua arah sebab pada saat yang sama terjadi dialog antara guru dan siswa.

j. Metode *latihan*

Metode latihan merupakan suatu cara mengajar yang baik untuk menanamkan kebiasaan-kebiasaan tertentu. Metode ini dapat juga digunakan untuk memperoleh suatu ketangkasan, ketepatan, kesempatan dan keterampilan.

k. Metode *ceramah*

Metode ceramah adalah metode tradisional, karena sejak dulu dipergunakan sebagai alat komunikasi lisan antara guru dengan siswa dalam proses belajar mengajar. Dalam metode ceramah dibutuhkan keaktifan guru dalam kegiatan pengajaran. Metode ini banyak digunakan pada pengajar yang kekurangan fasilitas.

Sedangkan macam – macam metode pembelajaran menurut Agus Suprijono, (2009 : 89), yaitu :

a. *Jigsaw*

Metode ini merupakan pembelajaran yang menitik beratkan kepada kerja kelompok siswa dalam bentuk kelompok kecil yang terdiri dari empat sampai enam orang secara heterogen dan siswa bekerja sama saling ketergantungan positif dan bertanggung jawab secara mandiri

b. *Think-Pair-Share*

Pembelajaran menggunakan metode ini diawali dengan guru mengajukan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang akan disampaikan dan memberi kesempatan untuk memikirkan jawabannya. Selanjutnya guru meminta siswa berpasang – pasangan untuk berdiskusi.

c. *Numbered Heads Together*

Pembelajaran ini dimulai dari guru membagi kelas menjadi kelompok–kelompok kecil. Guru memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab tiap – tiap kelompok secara diskusi.

d. *Group investigation*

Pembelajaran menggunakan metode ini diawali dari pembagian kelompok. Selanjutnya guru memilih topic – topic tertentu dengan permasalahan – permasalahan yang dapat dikembangkan.

e. *Two stay two stray*

Pembelajaran dengan metode ini diawali dengan pembagian kelompok untuk mendiskusikan permasalahan – permasalahan yang diberikan oleh guru. Setelah selesai diskusi intrakelompok usai, dua orang dari masing – masing kelompok meninggalkan kelompoknya untuk bertemu kepada kelompok yang lain.

f. *Make a match*

Pembelajaran menggunakan metode ini diawali dari guru mempersiapkan kartu – kartu yang berisi pertanyaan – pertanyaan dan juga jawaban – jawabannya. Langkah berikutnya guru membagi kelompok menjadi 3. Kelompok pertama sebagai pemegang kartu

pertanyaan, kelompok kedua sebagai pemegang kartu jawaban dan kelompok ketiga sebagai penilai. Aturlah kelompok – kelompok tersebut berbentuk uruf U. setelah itu guru membunyikan peluit agar siswa yang membawa kartu pertanyaan mencari kartu yang berisi jawaban yang dicari sedangkan kelompok penilai, menilai apakah pertanyaan dan jawaban itu benar.

g. *Listening team*

Pembelajaran ini diawali dari pembagian kelompok menjadi 4 kelompok. Kelompok pertama merupakan kelompok penanya, kelompok kedua merupakan kumpulan orang yang menjawab berdasarkan perspektif tertentu, kelompok ketiga adalah kelompok yang menjawab dengan perspektif yang berbeda dengan kelompok kedua, sedangkan kelompok keempat adalah kelompok yang bertugas mereview dan membuat kesimpulan dari hasil diskusi.

h. *Inside-outside circle*

Pembelajaran ini dimulai dari pembentukan 2 kelompok besar. Buatlah lingkaran dari masing – masing kelompok untuk mendiskusikan pertanyaan yang diberikan oleh guru. Setelah itu sampaikan hasil diskusi dengan bergantian pasangan dengan kelompok lain.

i. *Bamboo dancing*

Pembelajaran ini diawali dengan pengenalan topik. Selanjutnya guru membagi kelompok menjadi 2. Aturlah setiap kelompok untuk berdiri sejajar sehingga mereka saling berpasang – pasangan dan mengerjakan tugas. Selanjutnya kelompok yang berdiri sejajar

berputar mengikuti arah jarum jam sehingga tiap – tiap siswa akan mendapatkan pasangan baru dan akan berhenti ketika siswa kembali ke pasangan awal.

j. *Point-Counter-Point*

Metode pembelajaran ini dipergunakan untuk mendorong peserta didik dalam berbagai perspektif.

k. *The power of two*

Pembelajaran menggunakan metode ini diawali dengan mengajukan pertanyaan. Mintalah kepada peserta didik secara perorangan untuk menjawab pertanyaan yang diterimanya. Selanjutnya peserta didik berpasang – pasangan untuk mendiskusikan jawaban baru yang disepakati bersama.

l. *Listening team*

Metode ini diawali dengan membagi peserta didik menjadi 4 kelompok. Kelompok pertama sebagai penanya, kelompok kedua sebagai pendukung, kelompok ketiga penentang sedangkan kelompok keempat sebagai penarik kesimpulan.

m. *PQ4R*

Pembelajaran ini diawali dengan preview atau menemukan ide – ide pokok yang dikembangkan dalam bahan bacaan. Setelah itu peserta didik merumuskan pertanyaan – pertanyaan (question). Kemudian peserta didik secara detail membaca bacaan yang dipelajari dan melakukan refleksi. Hal terakhir dilakukan adalah membuat rangkuman dari bahan yang telah dibaca.

n. *Guided note taking*

Metode yang menekankan pada kemampuan siswa dalam menangkap poin - poin penting dengan cara memberikan panduan berupa kisi-kisi yang belum sempurna agar metode ceramah yang dibawakan guru lebih mendapatkan perhatian siswa.

o. *Snowball drilling*

Metode ini dikembangkan untuk menguatkan pengetahuan yang diperoleh peserta didik dari membaca bahan – bahan bacaan.

p. *Giving question and getting answer*

Metode ini dikembangkan untuk melatih peserta didik memiliki kemampuan dan keterampilan bertanya dan menjawab pertanyaan.

q. *Concept Mapping*

Hal yang perlu dipersiapkan adalah potongan kartu – kartu yang bertuliskan konsep - konsep utama yang akan dibagikan kepada peserta didik untuk membuat peta konsep.

r. *Question student have*

Metode ini dikembangkan agar peserta didik memiliki kemampuan untuk bertanya dengan cara membagi menjadi 4 kelompok dan membagikan kartu kosong untuk diisi pertanyaan tentang hal – hal yang dipelajari.

s. *Talking stick*

Pembelajaran ini diawali dengan guru menjelaskan mengenai materi pokok yang akan dipelajari. Guru selanjutnya meminta peserta didik menutup bukunya. Guru mengambil tongkat yang telah dipersiapkan

dan memberikan kepada salah satu peserta didik. Peserta didik yang menerima tongkat tersebut wajib untuk menjawab pertanyaan.

t. *Everyone is teacher here*

Setiap peserta didik diminta untuk menuliskan pertanyaan tentang materi yang sedang dipelajari. Kumpulkan kertas dan bagikan secara acak kepada peserta didik dan mintalah peserta didik untuk mempersiapkan jawabannya dan membacakannya.

u. *Tebak pelajaran*

Metode ini dimulai dengan menayangkan materi yang disampaikan menggunakan LCD. Peserta didik menuliskan kata – kata kunci apa saja yang diprediksikan muncul, sampaikan materi pembelajaran secara interaktif, selama proses pembelajaran siswa menandai hasil prediksi yang sesuai dengan materi. Diakhir pelajaran tanyakan berapa jumlah tebakan mereka yang benar.

Dari beberapa metode pembelajaran diatas, metode yang dapat digunakan pada mata pelajaran yang bersifat teori adalah *Jigsaw*, *Think-Pair-Share*, *Snowball Drilling*, *Guided Note Taking*, *Everyone is teacher here*, *Talking Stick*, Resitasi, Diskusi dan Tanya Jawab. Metode pembelajaran *Jigsaw* memiliki kelebihan dapat digunakan dalam pengajaran membaca, menulis, mendengarkan atau berbicara. Sedangkan kelemahannya adalah membutuhkan lebih banyak waktu. *Think-Pair-Share* memiliki kelebihan meningkatkan partisipasi siswa dalam pembelajaran dan memberikan lebih kesempatan untuk kontribusi masing-masing anggota kelompok, sedangkan kelemahannya adalah lebih sedikit ide yang muncul. *Snowball Drilling* mempunyai kelebihan

melatih kesiapan siswa dan saling memberikan pengetahuan, sedangkan kelemahannya adalah kurang efektif dan pengetahuan tidak luas hanya berfokus pada pengetahuan sekitar siswa. *Guided Note Taking* mempunyai kelebihan memungkinkan siswa belajar aktif, karena memberikan kesempatan mengembangkan diri, fokus pada *handout* dan materi ceramah serta diharapkan mampu meningkatkan keaktifan siswa sehingga dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa sehingga hasil belajar, sedangkan kelemahannya adalah guru yang sudah terlanjur menggunakan metode lama sulit beradaptasi pada metode baru. *Everyone is teacher here* mempunyai kelebihan mendukung dan meningkatkan proses pembelajaran, sedangkan kelemahannya adalah membutuhkan waktu yang lama untuk menghabiskan semua pertanyaan untuk kelas besar. *Talking Stick* mempunyai kelebihan siswa menjadi lebih mandiri dan kegiatan belajar menjadi menyenangkan, sedangkan kelemahannya adalah siswa yang pandai lebih mudah menerima materi sedangkan siswa yang kurang pandai kesulitan menerimanya. Resitasi mempunyai kelebihan menumbuhkan keberanian siswa untuk mengambil inisiatif sendiri dan mampu bertanggung jawab terhadap apa yang telah ia pilih, sedangkan kelemahannya adalah siswa dapat mencontek pekerjaan temannya dan guru sulit mengetahui tingkat kecerdasan siswa. Tanya jawab mempunyai kelebihan sangat positif untuk melatih anak agar berani mengemukakan pendapatnya dengan lisan secara teratur, sedangkan kelemahannya adalah apabila jumlah siswa terlalu banyak tidak mungkin cukup waktu untuk memberikan pertanyaan kepada setiap siswa. Metode Diskusi mempunyai kelebihan membiasakan anak didik untuk

mendengarkan pendapat orang lain sekalipun berbeda dengan pendapatnya sendiri dan membiasakan bersikap toleransi, sedangkan kekurangannya adalah dapat dikuasai oleh orang-orang yang suka berbicara.

Dari beberapa metode pembelajaran yang dapat digunakan pada mata pelajaran yang bersifat teori diatas, melihat dari kelebihan dan kelemahannya maka metode yang paling tepat digunakan dan diterapkan pada mata pelajaran yang khususnya meningkatkan keaktifan siswa dan kompetensi belajar siswa adalah metode *Guided Note Taking*, karena metode *guided note taking* adalah metode yang membuat aktif siswa dengan memberikan *hand out* yang telah dikosongkan pada bagian yang dianggap penting sehingga focus siswa akan tetap pada ceramah yang dilakukan oleh guru dan *hand out* yang mereka isi. Dengan metode ini siswa dapat mengisi *hand out guided note taking* dengan bahasa mereka masing-masing sehingga akan mempermudah pemahaman mereka. Dengan demikian keaktifan belajar siswa akan meningkat dan kompetensi belajar siswanya pun akan ikut meningkat.

3. Metode *Guided Note Taking*

a. Pengertian Metode *Guided Note Taking*

Metode pembelajaran *guided note taking* adalah metode yang menekankan pada peningkatan kemampuan dalam menangkap point-point penting dari teks lisan yang didengar, dengan cara memberikan panduan yang berbentuk kisi-kisi yang berupa pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan yang belum sempurna. Proses pembelajaran dengan

metode ini akan mengarahkan konsentrasi peserta didik dalam mengambil point-point penting dari bahan ajar yang mereka dengarkan. Metode *guided note taking* mengandung makna yang sama dengan metode catatan terbimbing. Metode catatan terbimbing ini dikembangkan agar metode ceramah yang dibawakan guru mendapatkan perhatian siswa. Menurut Agus Supriono (2011:105) pembelajaran aktif dengan metode *guided note taking* merupakan metode belajar berupa catatan terbimbing yang dikembangkan agar metode ceramah yang dibawakan guru mendapat perhatian siswa. Hisyam Zaini dkk (2010: 32) menyatakan bahwa metode *guided note taking* merupakan metode di mana guru menyiapkan bagan atau skema atau yang lain yang dapat membantu siswa dalam membuat catatan-catatan ketika guru menyampaikan materi pelajaran. Sementara itu Melvin L. Silberman (2010: 123) menyatakan bahwa *guided note taking* merupakan metode di mana guru menyediakan formulir atau lembar yang telah dipersiapkan untuk membuat catatan sewaktu guru mengajar.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa metode *guided note taking* merupakan metode yang menekankan pada kemampuan siswa dalam menangkap poin - poin penting dengan cara memberikan panduan berupa kisi-kisi yang belum sempurna agar metode ceramah yang dibawakan guru lebih mendapatkan perhatian siswa. Panduan berupa kisi-kisi ini disebut dengan *handout guided note taking*, yaitu *handout* yang isinya berupa

kisi - kisi atau poin - poin penting berupa titik-titik yang harus diisi siswa selama proses pembelajaran .

b. Tujuan Metode *Guided Note Taking*

Tujuan pembelajaran *guided note taking* adalah sebagai berikut:

- 1) Memfokuskan perhatian peserta didik pada point-point penting.
- 2) Menciptakan kerjasama antar anggota dalam kelompok, ketika metode tersebut dilakukan secara kelompok.
- 3) Menciptakan interaksi persepsi antar anggota kelompok dalam menangkap point-point dalam teks lisan yang mereka simak atau mendengarkan.

Dari tujuan metode *guided note taking* tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa memfokuskan perhatian peserta didik pada poin- poin penting maksudnya adalah karena *handout* ini berupa poin-poin penting, maka pembelajaran pun juga terfokus pada poin-poin penting materi. Dengan adanya aktivitas menulis pada *handout*, maka perhatian siswa lebih terpusat pada menulis *handout*, dan siswa pun tidak melakukan aktivitas lainnya. Metode *guided note taking* yang dilakukan secara kelompok dapat menciptakan kerjasama antar anggota kelompok. Hal ini secara tidak langsung dapat membentuk karakter kerjasama dalam diri siswa, serta hubungan yang harmonis pada kelompok tersebut. Ketika metode *guided note taking* dilakukan dengan memperdengarkan kaset yang diputar guru, maka siswa pun akan

mempunyai persepsi yang berbeda-beda mengenai apa yang mereka dengar. Sehingga siswa berinteraksi untuk membahasnya dalam kelompok.

c. Ciri-Ciri Metode *Guided Note Taking*

Ciri-ciri pembelajaran dengan strategi pembelajaran *guided note taking*, secara umum sebagai berikut:

- 1) Adanya teks lisan yang harus disimak oleh peserta didik.
- 2) Adanya kisi-kisi yang berupa pernyataan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang belum sempurna yang diberikan kepada peserta didik sebagai fokus konsentrasi mereka dalam menyimak teks.
- 3) Adanya produk yang berupa resume dari teks yang disimak.

Dari ciri-ciri metode *guided note taking* di atas dapat dijelaskan bahwa ketika metode *guided note taking* dilakukan dengan mendengarkan kaset atau guru, maka terdapat teks lisan yang disimak peserta didik yang disebut dengan *handout guided note taking*. *Handout* ini berupa kisi-kisi pertanyaan atau pernyataan yang belum sempurna berupa titik-titik kosong, sehingga selama proses pembelajaran siswa mengisi titik-titik kosong tersebut. Produk resume atau ringkasan yaitu *handout guided note taking*. *Handout* ini berupa ringkasan dari materi pelajaran, sehingga siswa lebih fokus terhadap materi yang diajarkan. Selain itu materi yang singkat juga dapat menghemat waktu pembelajaran menjadi lebih efektif.

Dari uraian ciri-ciri metode *guided note taking* di atas dapat disimpulkan bahwa metode ini adalah metode yang di dalamnya terdapat produk berupa ringkasan atau poin-poin penting yang masih berupa titik-titik kosong yang diisi siswa selama pembelajaran berlangsung. Ringkasan ini disebut dengan *handout guided note taking*.

d. Penerapan Pelaksanaan *Guided Note Taking*

Seperti yang biasa terjadi, pada proses pembelajaran dengan metode ceramah, siswa merasa bosan dan mengantuk karena siswa hanya mendengarkan saja. Terlebih lagi pada siswa yang duduk dibelakang, karena suara guru kurang terdengar dengan jelas. Dengan metode *guided note taking*, siswa tidak hanya sekedar mendengarkan penjelasan dari guru, namun siswa melakukan aktivitas mengisi bagian yang kosong pada *handout guided note taking*. Siswa melakukan kegiatan menulis, sehingga siswa tidak lagi bosan dan memberikan perhatiannya terhadap pembelajaran yang sedang berlangsung. Dengan metode *guided note taking* siswa mengetahui materi yang sedang dibahas dalam pembelajaran sehingga diharapkan siswa akan lebih aktif dalam mengemukakan pendapatnya.

Selain itu sistem pengajaran dengan *guided note taking* akan membuat peserta didik memperhatikan guru selama ceramah berlangsung. Sebelum pembelajaran berlangsung terlebih dahulu guru menjelaskan kepada peserta didik bahwa bagian kosong dalam

hand out memang sengaja dibuat agar mereka tetap berkonsentrasi mengikuti pembelajaran. Selama ceramah berlangsung peserta didik diminta mengisi bagian – bagian yang kosong tersebut. Setelah penyampaian materi dengan ceramah selesai, mintalah kepada peserta didik membacakan *hand outnya*.

e. Keunggulan dan Kelemahan *Guided Note Taking*

Menurut Zainal Muttaqien (2009:51) keunggulan-keunggulan metode *guided note taking* yaitu:

- 1) Metode ini cocok untuk kelas besar maupun kecil
- 2) Metode ini dapat digunakan sebelum, selama berlangsung atau sesuai kegiatan pembelajaran
- 3) Metode ini cukup berguna untuk materi pengantar
- 4) Metode ini sangat cocok untuk materi-materi yang mengandung fakta, sila-sila, rukun-rukun, atau prinsip-prinsip, dan definisi - definisi
- 5) Metode ini mudah digunakan ketika siswa harus mempelajari materi yang bersifat menguji pengetahuan kognitif
- 6) Metode ini cocok untuk memulai pembelajaran sehingga siswa akan terfokus perhatiannya pada istilah dan konsep yang akan dikembangkan dan yang berhubungan dengan mata pelajaran untuk kemudian dikembangkan menjadi konsep atau bagian pemikiran yang lebih luas
- 7) Metode ini dapat digunakan beberapa kali untuk merangkum bab-bab yang berbeda
- 8) Metode ini cocok untuk menggantikan ringkasan yang bersifat naratif atau tulisan naratif yang panjang
- 9) Metode ini dapat digunakan untuk menilai kecenderungan seseorang terhadap suatu informasi tertentu
- 10) Metode ini memungkinkan siswa belajar lebih aktif karena memberikan kesempatan mengembangkan diri, focus pada *hand out* dan materi ceramah serta diharapkan mampu memecahkan masalah sendiri dengan menemukan dan bekerja sendiri

Berdasar keunggulan metode *guided note taking* di atas metode ini pun cocok digunakan pada kelas besar. Metode ini juga dapat digunakan sebagai pengantar pembelajaran. Karena siswa mengisi *handout guided note taking* kemudian guru membahas dan

mengevaluasi bersama-sama dengan siswa mengenai materi dalam *handout guided note taking*. Metode ini cocok diterapkan di awal pembelajaran karena siswa akan memiliki pemikiran yang mendasar dari materi yang akan diajarkan. Sehingga seiring berjalannya pembelajaran, siswa akan lebih memahami materi pelajaran. Metode *guided note taking* dapat digunakan sebagai variasi metode yang dipakai oleh guru agar siswa tidak bosan dengan metode ceramah yang biasa dilakukan oleh guru. Metode ini dapat digunakan beberapa kali terutama untuk merangkum bab-bab menjadi kisi-kisi. Tulisan naratif yang panjang biasanya akan membuat siswa cepat bosan selama proses pembelajaran. Karena siswa mendengarkan naratif yang panjang dari guru atau membaca pengertian yang panjang. Dengan metode *guided note taking*, naratif yang panjang dapat diringkas menjadi kisi-kisi yang singkat namun jelas. Kecenderungan siswa terhadap informasi tertentu dapat dilihat pada tulisan siswa pada *handout guided note taking*. Hal ini karena siswa dapat menulis mengenai apa yang ada dalam pikirannya, terutama jika tulisan tersebut berupa opini. Pengisian *handout guided note taking* memungkinkan siswa belajar lebih aktif. Dengan membaca berbagai macam buku, ataupun mencari pada literatur lain akan menambah wawasan siswa. Siswa pun akan menjadi lebih mandiri. Kemudian ketika membahas dengan guru, siswa dapat menyam- paikan pendapat ataupun bertanya di dalam kelas.

Disamping memiliki kelebihan menurut Zainal Muttaqien (2009:52) metode *guided note taking* juga memiliki kelemahan, yaitu :

- 1) Jika *guided note taking* digunakan sebagai metode pembelajaran pada setiap materi pelajaran, maka guru akan sulit mengontrol kegiatan dan keberhasilan siswa
- 2) Kadang-kadang dalam mengimplementasikannya, memerlukan waktu yang panjang sehingga guru sulit menyesuaikannya dengan waktu yang ditentukan
- 3) Kadang-kadang sulit dalam pelaksanaan karena guru harus mempersiapkan *handout* atau perencanaan terlebih dahulu, dengan memilah bagian atau materi mana yang harus dikosongkan dan pertimbangan kesesuaian materi dengan kesiapan siswa untuk belajar dengan menggunakan metode tersebut
- 4) Guru-guru yang sudah terlanjur menggunakan metode lama sulit beradaptasi pada metode baru
- 5) Menuntut para guru untuk lebih menguasai materi lebih luas lagi dari standar yang telah ditetapkan
- 6) Biaya untuk penggandaan *handout* bagi sebagian guru masih dirasakan mahal dan kurang ekonomis

Kelemahan metode *guided note taking* adalah guru akan sulit mengontrol kegiatan dan keberhasilan siswa karena metode ini biasanya dilakukan dengan mendengarkan penjelasan isi *handout guided note taking* dari guru, mendengarkan kaset, serta mengisi secara bersama-sama dalam kelompok. Dalam mempersiapkan *handout guided note taking*, guru memerlukan waktu yang cukup lama karena guru harus meluangkan waktu untuk menyiapkan materi, mengetik, mencetak serta menggandakannya sejumlah siswa dalam kelas. Guru harus memikirkan bagian-bagian mana yang dimunculkan dan bagian yang dihilangkan dalam *handout guided note taking*. Pada umumnya guru menggunakan metode ceramah, metode ini murah dan mudah, tanpa memerlukan persiapan yang rumit. Biasanya guru akan kesulitan beradaptasi untuk menyiapkan metode ini. Pada

metode *guided note taking* siswa akan membaca buku ataupun literatur lain. Biasanya siswa akan menemui sesuatu yang belum mereka pahami tentang apa yang telah mereka baca. Siswa yang mempunyai rasa ingin tahu yang tinggi pasti akan menanyakan hal tersebut kepada guru. Sehingga guru dituntut untuk menguasai materi lebih luas lagi. Metode *guided note taking* dirasa kurang ekonomis karena harus menggandakan *handout* sejumlah siswa dalam kelas.

Untuk mengatasi kekurangan tersebut di atas, maka guru harus lebih meluangkan waktu untuk mempersiapkan materi pelajaran. Guru harus mempelajari dan menguasai materi secara luas. Karena metode ini membutuhkan dana dalam menggandakannya, maka sebaiknya metode ini tidak sering diterapkan jika guru dan siswa merasa keberatan.

f. Langkah – langkah dalam metode *guided note taking*

Melvin L. Silberman (2010: 123-124) menjelaskan langkah - langkah dalam metode *guided note taking* adalah sebagai berikut:

- 1) Siapkan sebuah catatan yang mengikhtisarkan hal-hal utama pada penyajian materi pelajaran Anda
- 2) Sebagai ganti menyediakan teks secara lengkap, kosongkan bagian-bagian di dalamnya dan untuk selanjutnya diisi oleh siswa
- 3) Beberapa cara dalam melakukannya antara lain:
 - a) Sediakan sejumlah istilah dan definisinya, biarkan istilah atau definisinya kosong _____ : merupakan bentuk segilima Oktagon: _____
 - b) Kosongkan satu atau beberapa poin
 - i) Menerapkan undang-undang dan ketetapan yang dibuat oleh konsul
 - ii) _____
 - iii) Menerima duta besar luar negeri
 - iv) _____

- c) Kosongkan kata-kata kunci dalam paragraf pendek
Di masa kini, manajer seringkali menghadapi permasalahan semisal rendahnya _____, tingginya _____, dan _____ kualitas pelayanan. Solusi manajemen tradisional seringkali cenderung seperti _____, untuk menghasilkan _____ persoalan baru untuk satu persoalan yang sudah dipecahkan.
- 4) Bagikan lembar kerja kepada siswa. Jelaskan bahwa Anda memang sengaja mengosongkan beberapa bagian kalimat untuk membantu mereka mendengarkan secara aktif terhadap apa yang Anda ajarkan

Untuk melengkapi pendapat diatas langkah-langkah dalam metode *guided note taking* adalah sebagai berikut:

- 1) Beri siswa panduan yang berisi ringkasan poin-poin utama dari materi pelajaran yang akan Anda sampaikan dengan strategi ceramah
- 2) Kosongkan sebagian dari poin-poin yang Anda anggap paling penting sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut
- 3) Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah:
 - a) Berikan suatu istilah dengan pengertiannya, kosongkan istilah atau definisinya
 - b) Kosongkan beberapa pernyataan jika poin-poin utamanya terdiri dari beberapa pernyataan
 - c) Menghilangkan beberapa kata kunci dari sebuah paragraph
 - d) Dapat juga dibuat bahan ajar (*handout*) yang tercantum di dalamnya sub-topik dari materi pelajaran Anda. Beri tempat kosong yang cukup sehingga siswa dapat membuat catatan didalamnya.
- 4) Bagikan bahan ajar (*handout*) yang anda buat kepada siswa. Jelaskan bahwa anda sengaja menghilangkan beberapa poin penting dalam *handout* untuk tujuan agar siswa tetap berkonsentrasi mendengarkan pelajaran yang akan anda sampaikan
- 5) Setelah selesai menyampaikan materi, minta siswa untuk membacakan hasil catatannya
- 6) Beri klarifikasi
(Hisyam Zaini, 2010:32-34)

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah metode *guided note taking* adalah sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan sebuah catatan berupa *hand out* yang berisi poin-poin utama dari mata pelajaran yang akan disampaikan dengan strategi ceramah
- 2) Kosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap paling penting sehingga terdapat ruang-ruang yang kosong dalam *hand out* tersebut. Seperti mengosongkan istilah atau definisi atau bias dengan cara menghilangkan beberapa kata kunci.
- 3) Bagikan *hand out* yang telah dibuat kepada siswa dan menjelaskan bahwa *hand out* tersebut sengaja dihilangkan beberapa poin penting dengan tujuan agar siswa tetap berkonsentrasi mendengarkan secara aktif terhadap pelajaran yang akan disampaikan.
- 4) Selama ceramah berlangsung siswa diminta untuk mengisi bagian-bagian yang kosong pada *hand out* tersebut.
- 5) Setelah penyampaian materi tersebut selesai, guru meminta siswa membacakan *hand out*nya.
- 6) Guru memberikan klarifikasi.

4. Keaktifan belajar siswa

a. Pengertian keaktifan belajar

Keaktifan belajar siswa merupakan unsur dasar yang penting bagi keberhasilan proses pembelajaran. Menurut Rohani (2004:6-7) belajar yang berhasil mesti melalui berbagai macam aktivitas, baik aktivitas fisik maupun psikis. Aktivitas fisik ialah siswa giat-aktif dengan anggota badan, membuat sesuatu, bermain ataupun bekerja,

ia tidak hanya duduk dan mendengarkan, melihat atau hanya pasif. Siswa yang memiliki aktivitas psikis (kejiwaan) adalah, jika daya jiwanya bekerja sebanyak-banyaknya atau banyak berfungsi dalam rangka pembelajaran. Saat siswa aktif jasmaninya dengan sendirinya ia juga aktif jiwanya, begitu juga sebaliknya. Menurut Hermawan (2007 : 83) keaktifan siswa dalam kegiatan belajar tidak lain adalah untuk mengkonstruksi pengetahuan mereka sendiri. Mereka aktif membangun pemahaman atas persoalan atau segala sesuatu yang mereka hadapi dalam kegiatan pembelajaran. Menurut Rochman Natawijaya dalam Depdiknas(2005 : 31) belajar aktif adalah “Suatu sistem belajar mengajar yang menekankan keaktifan siswa secara fisik, mental intelektual dan emosional guna memperoleh hasil belajar berupa perpaduan antara aspek kognitif, afektif dan psikomotor”.

Keaktifan tersebut tidak hanya keaktifan jasmani saja, melainkan juga keaktifan rohani. Menurut Sriyono, dkk (1992: 75) keaktifan jasmani dan rohani yang dilakukan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar adalah sebagai berikut:

- 1) Keaktifan indera; pendengaran, penglihatan, peraba, dan sebagainya. Peserta didik harus dirangsang agar dapat menggunakan alat inderanya sebaik mungkin. Mendikte dan menyuruh mereka menulis sepanjang jam pelajaran akan menjemukan. Demikian pula dengan menerangkan terus tanpa menulis sesuatu di papan tulis. Maka pergantian dari membaca ke menulis, menulis ke menerangkan dan seterusnya akan lebih menarik dan menyenangkan.
- 2) Keaktifan akal; akal peserta didik harus aktif atau dikatifkan untuk memecahkan masalah, menimbang, menyusun pendapat dan mengambil keputusan.
- 3) Keaktifan ingatan; pada saat proses belajar mengajar peserta didik harus aktif menerima bahan pelajaran yang disampaikan oleh guru, dan menyimpannya dalam otak. Kemudian pada suatu saat ia siap dan mampu mengutarakan kembali.

- 4) Keaktifan emosional dalam hal ini peserta didik hendaklah senantiasa berusaha mencintai pelajarannya, karena dengan mencintai pelajarannya akan menambah hasil belajar peserta didik itu sendiri.

Sebenarnya semua proses belajar mengajar peserta didik mengandung unsur keaktifan, tetapi antara peserta didik yang satu dengan yang lainnya tidak sama. Oleh karena itu, peserta didik harus berpartisipasi aktif secara fisik dan mental dalam kegiatan belajar mengajar. Keaktifan peserta didik dalam proses belajar merupakan upaya peserta didik dalam memperoleh pengalaman belajar, yang mana keaktifan belajar peserta didik dapat ditempuh dengan upaya kegiatan belajar kelompok maupun belajar secara perseorangan.

b. Manfaat pembelajaran aktif

Pembelajaran aktif dimaksudkan untuk mengoptimalkan penggunaan semua potensi yang dimiliki oleh anak didik, sehingga semua anak didik dapat mencapai hasil belajar yang memuaskan sesuai dengan karakteristik pribadi yang mereka miliki.

Oemar Hamalik (2005:91) mengemukakan sejumlah manfaat atau kegunaan dari kegiatan pembelajaran aktif, antara lain:

- 1) Siswa mencari pengalaman sendiri dan langsung mengalami sendiri.
- 2) Berbuat sendiri akan mengembangkan seluruh aspek kepribadian siswa.
- 3) Memupuk kerjasama yang harmonis di kalangan para siswa yang pada gilirannya dapat memperlancar kerja kelompok.
- 4) Siswa belajar dan bekerja berdasarkan minat dan kemampuan sendiri, sehingga sangat bermanfaat dalam rangka pelayanan perbedaan individual.
- 5) Memupuk disiplin belajar dan suasana belajar yang demokratis dan kekeluargaan, musyawarah dan mufakat.

- 6) Membina dan memupuk kerjasama antara sekolah dan masyarakat, dan hubungan antara guru dan orang tua siswa, yang bermanfaat dalam pendidikan siswa.
- 7) Pembelajaran dan belajar dilaksanakan secara realistik dan konkrit, sehingga mengembangkan pemahaman dan berpikir kritis serta menghindarkan terjadinya verbalisme.
- 8) Pembelajaran dan kegiatan belajar menjadi hidup sebagaimana halnya kehidupan dalam masyarakat yang penuh dinamika.

Dengan melihat beberapa manfaat pembelajaran aktif di atas dapat diketahui bahwa pembelajaran aktif membuat siswa aktif untuk berpendapat, terjadi timbal balik antara guru dengan siswa, terjadi kerjasama di dalam kelas, siswa menjadi disiplin, dan siswa pun terlibat langsung secara intelektual dan emosional dalam proses pembelajaran. Jadi dengan pembelajaran aktif, diharapkan siswa dapat benar-benar aktif selama proses pembelajaran berlangsung.

c. Alasan Pentingnya Keaktifan Siswa dalam Pembelajaran

Menurut E. Mulyasa (2002:32), pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran. Oemar Hamalik (2002:27), menyatakan bahwa dalam proses pendidikan di sekolah, tugas utama guru adalah mengajar sedangkan tugas utama setiap siswa adalah belajar. Belajar merupakan suatu proses, suatu kegiatan, dan bukan suatu hasil atau tujuan.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa keaktifan siswa dalam pembelajaran sangat penting. Belajar di kelas tidak hanya sekedar mendengarkan dan menerima materi dari guru, namun siswa harus aktif dan guru dapat mengaktifkan. Tugas guru sebagai

fasilitator dan pembimbing adalah memberikan bantuan dan arahan kepada para siswa. Aktivitas terbaik oleh siswa ialah ketika siswa dapat membaca, mendengar, melihat, mengucap dan melakukan tentang materi yang sedang dipelajarinya. Sehingga siswa benar-benar dapat mengingat materi yang diterimanya.

Indikator keaktifan siswa menurut Nana Sudjana (2011 :61)

dapat dilihat dalam hal:

- 1) Turut serta dalam melaksanakan tugas belajarnya
- 2) Terlibat dalam pemecahan masalah
- 3) Bertanya kepada siswa lain/ kepada guru apabila tidak memahami persoalan yang dihadapinya
- 4) Berusaha mencari berbagai informasi yang diperoleh untuk pemecahan masalah
- 5) Melaksanakan diskusi sesuai dengan petunjuk guru
- 6) Menilai kemampuan dirinya dan hasil yang diperolehnya
- 7) Melatih diri dalam memecahkan soal/ masalah yang sejenis
- 8) Kesempatan menggunakan/menerapkan apa yang diperolehnya dalam menyelesaikan tugas / persoalan yang dihadapinya.

Keaktifan siswa juga dapat dilihat dari aktivitas siswa selama proses pembelajaran berlangsung. Menurut Prof. B. Diedrich dalam Sardiman, (2004:100) menggolongkan aktivitas belajar siswa menjadi delapan aktivitas, meliputi :

- 1) *Visual Activities*, aktivitas yang berhubungan dengan penglihatan.
- 2) *Oral Activities*, seperti bertanya, memberi saran, diskusi.
- 3) *Listening Activities*, seperti mendengarkan uraian, percakapan, diskusi.
- 4) *Writing Activities*, seperti menulis cerita, karangan, laporan, angket.
- 5) *Drawing Activities*, seperti menggambar, membuat grafis, peta diagram.
- 6) *Motor Activities*, seperti melakukan aktivitas, membuat konstruksi metode, permainan, berkebun, berternak.
- 7) *Mental Activities*, seperti memecahkan soal, mengambil keputusan.
- 8) *Emotional Activities*, seperti merasa bosan, bersemangat, gugup.

Berdasarkan uraian indikator aktivitas belajar siswa di atas serta teori-teori mengenai pembelajaran aktif, maka indikator dalam

keaktifan belajar adalah adanya aktivitas siswa selama pembelajaran berlangsung untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Kompetensi Siswa

a. Pengertian Kompetensi Siswa

Menurut Wina Sanjaya (2008:131) "Kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak".

Begitu juga menurut Mulyasa (2006:36) "Kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak". Dalam arti lain kompetensi dapat diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotor dengan sebaik-baiknya.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikuasai untuk melakukan perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik.

b. Jenis Kompetensi Siswa

Hall dan Jones dalam Masnur Muslich (2008:20) menganalisis kompetensi ini menjadi lima jenis, yaitu (1) kompetensi kognitif yang meliputi : pengetahuan, pemahaman, dan perhatian; (2) kompetensi afektif yang meliputi : nilai, sikap, minat, dan apresiasi; (3) kompetensi penampilan yang meliputi demonstrasi keterampilan fisik atau psikomotorik; (4) kompetensi produk, yang meliputi keterampilan yang

melakukan perubahan; (5) kompetensi eksploratif atau ekspresif, yang menyangkut pemberian pengalaman yang mempunyai nilai kegunaan dalam aspek kehidupan.

Apabila dianalisis lebih lanjut kompetensi ini terdiri atas beberapa aspek, menurut Benyamin S, Bloom dalam Masnur Muslich (2008 :16) pencapaian kompetensi meliputi :

1) Ranah kognitif

Ranah kognitif adalah ranah yang mencakup kegiatan mental (otak). Dalam ranah kognitif terdapat enam jenjang proses berfikir yaitu :

a) Pengetahuan

Kemampuan seseorang untuk mengikat atau mengenali kembali tentang nama, istilah, gejala, rumus, tanpa mengharap kemampuan untuk menggunakannya

b) Pemahaman

Kemampuan seseorang memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat

c) Penerapan

Kesanggupan seseorang untuk menerapkan ide – ide umum, tata cara atau metode, prinsip – prinsip dan sebagainya.

d) Analisis

Kemampuan seseorang untuk menguraikan suatu bahan atau keadaan menurut bagian – bagian yang lebih kecil atau mampu memahami hubungan antar factor

e) Sintetis

Merupakan suatu proses yang memadukan bagian – bagian secara logis sehingga terbentuk pola baru.

f) Evaluasi

Kemampuan seseorang untuk membuat pertimbangan terhadap suatu situasi, nilai ataupun ide.

2) Ranah afektif

Ranah afektif adalah ranah yang berkaitan dengan sikap dan nilai. Ciri kompetensi afektif siswa akan tampak pada berbagai tingkah laku, seperti perhatiannya terhadap pelajaran, kedisiplinannya dalam mengikuti pelajaran, motivasinya tinggi untuk tahu lebih banyak mengenai pelajaran yang diterimanya dan sebagainya.

3) Ranah psikomotor

Ranah psikomotor adalah ranah yang berkaitan dengan keterampilan atau kemampuan bertindak setelah seseorang menerima pengalaman belajar tertentu. Kompetensi siswa dalam ranah psikomotor tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak individu. Ranah psikomotor ini merupakan kelanjutan dari kompetensi siswa dalam ranah kognitif dan afektif, kompetensi dalam ranah kognitif dan afektif akan menjadi psikomotor apabila peserta didik telah menunjukkan perilaku atau perbuatan tertentu sesuai dengan makna yang terkandung dalam ranah kognitif dan ranah afektifnya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh siswa baik dalam ranah kongnitif yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan aktifitas berfikir, ranah afektif yaitu berkaitan dengan nilai dan sikap, dan ranah psikomotor yang berupa keterampilan.

c. Penilaian Berbasis Kompetensi

Berdasarkan ketuntasan belajar dalam KTSP SMK N 1 Pandak dijelaskan bahwa ketuntasan belajar setiap indikator yang dikembangkan sebagai suatu pencapaian hasil belajar dari suatu kompetensi dasar berkisar antara 0-100. Sekolah menentukan kriteria ketuntasan minimal (KKM) sebagai target pencapaian kompetensi (TPK) dengan mempertimbangkan tingkat kemampuan rata-rata peserta didik serta kemampuan sumber daya pendukung dalam penyelenggaraan pembelajaran. Selain itu secara bertahap dan berkelanjutan selalu mengusahakan peningkatan kriteria ketuntasan ideal. Adapun KKM mata pelajaran pelayanan prima pada setiap kompetensi dasar adalah nilai 74. Sehingga siswa yang belum mencapai ketentuan tersebut dinyatakan belum lulus atau kompeten dan harus melakukan perbaikan (*remidial*).

6. Pembelajaran Pelayanan Prima

a. Silabus mata pelajaran pelayanan prima

Pembelajaran disekolah kejuruan, materi pelajaran dibagi atas tiga aspek dasar yaitu normative, adaptif dan produktif. Aspek

normative memberikan pembelajaran nilai – nilai positif di dalam kehidupan, aspek adaptif memberikan ilmu pengetahuan yang dapat diadaptasi dalam kehidupan, dan aspek produktif memberikan pembelajaran keterampilan yang memungkinkan peserta didik untuk menciptakan suatu barang dalam kehidupan. SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan peserta didiknya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap agar berkompeten.

Mata pelajaran pelayanan prima merupakan salah satu mata pelajaran teori di SMK N 1 Pandak program keahlian tata busana. Standar kompetensi (SK) yaitu melaksanakan layanan secara prima kepada pelanggan., sedangkan Kompetensi dasar (KD) memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal. Kedudukan materi yang ada pada indicator mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan adalah :

SILABUS

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Pandak

Mata Pelajaran : Dasar Kompetensi Kejuruan

Tingkat/Semester : X / 2

Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (*costumer care*)

Kode Kompetensi : 103. DKK. 03

Durasi Pembelajaran : 40 jam @ 45 menit

Tabel. 1 Silabus

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Karakter	KKM	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
							TM	PS	PI	
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi dengan pelanggan eksternal dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan Berkomunikasi dua arah yang efektif digunakan secara aktif. Mencari solusi perbedaan pendapat yang ada secara fleksibel dan menyenangkan kolega 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian komunikasi Teknik berkomunikasi Macam-macam sarana komunikasi Karakteristik budaya dan social Komunikasi verbal dan non verbal Macam-macam perbedaan pendapat dan solusinya 	<ul style="list-style-type: none"> Mendemonstrasikan teknik komunikasi yang benar Menyebutkan macam-macam sarana komunikasi Menerapkan teknologi komunikasi verbal dan non verbal. Mendiskusikan macam-macam perbedaan pendapat 	<ul style="list-style-type: none"> Disiplin Tanggung jawab 	7,6	<ul style="list-style-type: none"> Tes tertulis Tes Unjuk kerja 	4	1 (2)	1 (4)	Buku “Pelayanan Prima” dr Suyekti, S.Pd Modul Pelayanan Prima

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Karakter	KKM	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
							TM	PS	PI	
2. Memberikan bantuan untuk pelanggan, secara internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan ○ Mengidentifikasi dan melaksanakan peluang peningkatan kualitas layanan sesuai dengan situasi dan kondisi ○ Membuat standar kualitas presentasi personal 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pengertian umum pelanggan ○ Jenis-jenis pelayanan ○ Penggolongan/karakter pelanggan ○ Tipe-tipe pelanggan ○ Harapan pelanggan ○ Menangani keluhan pelanggan ○ Pelayanan prima ○ Pengertian dan tujuan ○ Penampilan diri meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Pengertian penampilan diri - Tujuan penampilan diri - Sikap tubuh - Kebersihan dan kesehatan tubuh ○ Menerapkan standar kualitas presentasi personal dengan pertimbangan: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Menjelaskan pengertian pelanggan ○ Menjelaskan jenis-jenis pelanggan ○ Menjelaskan karakter pelanggan ○ Menyebutkan tipe-tipe, harapan, penanganan keluhan pelanggan ○ Menyebutkan macam-macam pengertian pelayanan prima ○ Menjelaskan pengertian dan tujuannya ○ Demonstrasi penampilan diri ○ Mendiskusikan dan presentasi penerapan standart kualitas presentasi personal 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disiplin ○ Tanggung jawab 	7,4	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tes tertulis ○ Pengamatan 	4	2 (4)	2 (8)	Buku “Pelayanan Prima” dr Suyekti, S.Pd Modul Pelayanan Prima

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Karakter	KKM	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
							TM	PS	PI	
		<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi - Kesehatan dan keselamatan kerja - Persyaratan prestasi khususnya untuk fungsi kerja tertentu 								
3. Bekerja dalam satu tim	<ul style="list-style-type: none"> o Mengidentifikasi tujuan kerja dalam satu tim o Mengidentifikasi bentuk tanggung jawab dari masing-masing individu o Mengidentifikasi macam-macam bentuk usaha busana 	<ul style="list-style-type: none"> o Prinsip-prinsip bekerja dalam tim o Tujuan bekerja dalam tim o Macam-macam bentuk tanggung jawab o Bekerja dalam tim sesuai dengan SOP yang berlaku o Macam-macam bentuk usaha busana 	<ul style="list-style-type: none"> o Menjelaskan prinsip dan tujuan bekerja dalam tim o Menjelaskan macam-macam bentuk tanggung jawab o Menjelaskan macam-macam usaha busana 	<ul style="list-style-type: none"> o Disiplin o Tanggung jawab 	7,5	<ul style="list-style-type: none"> o Tes tertulis o Observasi o Tes unjuk kerja 	3	1 (2)	1 (4)	Buku "Pelayanan Prima" dr Suyekti, S.Pd Modul Pelayanan Prima Pengetahuan busana

Keterangan:

TM : Tatap muka

PS : Praktik di Sekolah (2 jam praktik di sekolah setara dengan 1 jam tatap muka)

PI : Praktek di Industri (4 jam praktik di Du/Di setara dengan 1 jam tatap muka)

b. Pengertian Pembelajaran Pelayanan Prima

Belajar merupakan suatu proses perubahan tingkah laku sebagai interaksi individu dengan lingkungannya dalam memenuhi hidupnya (Sugihartono,2007:74). Dimiyati dan Mudjiono (2009:7) menjelaskan bahwa belajar merupakan tindakan dan perilaku siswa yang diperoleh dari lingkungan sekitar. Selain itu Slameto (2010:2) juga mendefinisikan belajar yaitu suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu yang baru secara keseluruhan sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara sadar guna memperoleh pengetahuan yang dapat mengubah dirinya yang diperoleh melalui pengalaman maupun interaksi dengan lingkungan sekitar.

Proses belajar mengajar disebut dengan pembelajaran. Pembelajaran merupakan terjemah dari *learning*. Pembelajaran berdasarkan makna leksikal yaitu proses, cara, perbuatan mempelajari (Suprijono, 2009 : 13). Subyek pembelajaran adalah peserta didik. Sugihartono, dkk (2007 : 8) mendefinisikan pembelajaran adalah suatu upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, mengorganisasi dan menciptakan system lingkungan dengan berbagai metode sehingga siswa dapat melakukan kegiatan belajar mengajar secara efektif dan efisien. Selain itu, pembelajaran merupakan kegiatan guru secara terprogram dalam desain

instruksional untuk membuat siswa belajar secara aktif, yang menekankan pada penyediaan sumber belajar (Dimiyati dan Mudjiono, 2009 : 297). Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan pembelajaran merupakan proses yang dilakukan oleh pendidik terhadap peserta didik dalam menyampaikan pengetahuan sebagai upaya untuk membantu peserta didik melakukan kegiatan belajar.

Pembelajaran di sekolah kejuruan, materi pelajaran dibagi atas tiga aspek dasar yaitu normatif, adaptif, dan produktif. Aspek normatif memberikan pembelajaran nilai-nilai positif di dalam kehidupan, aspek adaptif memberikan pembelajaran ilmu pengetahuan yang dapat diadaptasi dalam kehidupan, dan aspek produktif memberikan pembelajaran keterampilan yang memungkinkan peserta didik untuk menciptakan suatu barang dalam kehidupan. SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan peserta didiknya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap agar berkompeten.

Dalam pelaksanaanya, pembelajaran pelayanan prima dilakukan secara konvensional yakni guru menyampaikan materi secara klasikal sedangkan siswa mengikuti instruksi yang diberikan oleh guru. Sehingga siswa yang aktif dalam pembelajaran memperoleh hasil yang baik, namun tidak demikian oleh siswa yang

pasif atau kurang berani mengutarakan pendapat pemikirannya. Siswa yang kurang aktif memiliki kompetensi yang kurang jika dibandingkan siswa yang aktif, mereka hanya mengikuti pola pembelajaran semampunya sehingga kurang memaksimalkan cara berfikir mereka tentang materi yang disampaikan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik Nurhasyim (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Standar kompetensi, kompetensi dasar, Indikator, dan materi pembelajaran pada mata pelajaran pelayanan prima adalah sebagai berikut :

Tabel. 2.SK, KD, Indikator dan Materi pembelajaran Pelayanan Prima

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran
Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>Customer Care</i>)	Memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal	Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengertian umum pelanggan ➤ Pembagian pelanggan ➤ Harapan pelanggan ➤ Tipe – tipe pelanggan ➤ Kebutuhan pelanggan ➤ Keluhan pelanggan

c. Materi Pelayanan Prima

1) Pengertian Pelanggan

Menurut Nurmiyati, (2009 : 27) dan Sutrisno (2006:8) pelanggan adalah

- a) Pelanggan adalah Orang yang paling penting dalam setiap usaha (bisnis)
- b) Pelanggan adalah Orang yang tidak tergantung dengan diri kita, tetapi kitalah yang tergantung padanya.p
- c) Pelanggan tidak mengganggu pekerjaan kita, tetapi memberikan usulan bagi perbaikan usaha kita.

- d) Pelanggan datang sebagai sahabat, maka jangan menyuruhnya menunggu sampai kita tidak sibuk lagi.
- e) Pelanggan adalah orang yang memberikan perhatian penuh terhadap produk barang/jasa yang kita tawarkan.
- f) Pelanggan adalah orang atau merupakan lembaga yang melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang-ulang.
- g) Pelanggan adalah bagian terpenting dalam usaha kita, bukan orang di luar perusahaan.
- h) Pelanggan adalah orang/lembaga yang melakukan pembelian produk/jasa yang kita tawarkan.
- i) Pelanggan bukanlah sekedar uang dalam *cash register* kita, melainkan manusia dengan perasaan dan kemauan yang harus kita hormati.
- j) Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khusus dalam bidang usaha

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Pelanggan adalah Orang, organisasi atau instansi paling penting dalam sebuah usaha yang membina hubungan baik dengan orang lain dan harus dihormati karena telah melakukan pembelian produk/jasa secara berulang-ulang yang keberadaannya tidak tergantung dengan kita, namun kitalah yang tergantung dengan mereka karena merekalah yang memberikan perhatian penuh terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

2) Pembagian pelanggan

Menurut Suyetty (2006:54) pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

a) Pelanggan Internal (*internal customer*)

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri.

b) Pelanggan eksternal (*External customer*)

Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli atau menerima barang – barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

3) Harapan Pelanggan

Menurut Nina Rahmayanty (2013:37) harapan pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

a) Harapan Pelanggan Internal

Harapan yang diinginkan dari pelanggan internal menurut Nina Rahmayanty (2013:37) diantaranya :

(1) Kebersamaan dan kerjasama dalam bekerja

Pada dasarnya semua karyawan di semua organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintah mendambakan kebersamaan, lingkungan kerja yang damai sehingga tercipta kerja sama yang baik. Dengan demikian, kebersamaan dan kerja sama adalah modal yang utama untuk menunjang kelangsungan usaha perusahaan.

(2) Struktur, system, dan prosedur kerja yang efisien

Karyawan mengharapkan adanya struktur organisasi, system, dan prosedur kerja yang jelas, sehingga akan memudahkan pelaksanaan dan menunjang efisiensi kerja.

(3) Kualitas kerja

Semua karyawan mengharapkan fasilitas kerja yang memadai agar mereka mampu mencapai kualitas kerja yang baik sesuai dengan harapan pimpinan. Dengan demikian, semua proses pekerjaan berjalan dengan baik, sehingga perusahaan akan mampu mencapai tujuan yang optimal.

(4) Imbalan

Imbalan meliputi dua, yang pertama imbalan yang bersifat material insentive yang berwujud materi dan dihitung dengan angka atau harga seperti gaji, honor, uang lembur, bonus, tunjangan, asuransi, dan sebagainya. Ke dua imbalan bersifat non material insentive yaitu imbalan yang dirasakan namun tidak berwujud materi atau uang seperti kepuasan, harga diri, pujian, ucapan selamat, pengumuman penghargaan dipapan pengumuman maupun disuatu acara internal perusahaan, sertifikat penghargaan.

(5) Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu kerja

Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh berkembangnya institusi.

(6) Hubungan kerja yang sehat dan aman dan kepuasan kerja
Manajemen perusahaan senantiasa berusaha menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman, persaingan yang sehat, aman, tidak terlibat perselisihan, konflik dan menyenangkan sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Membuat dan merencanakan kegiatan program *employee relations* (hubungan para karyawan) dapat berbagai bentuk aktivitas dan program :

(a) Program pendidikan dan pelatihan karyawan meliputi pelatihan manajemen pelayanan prima, pelatihan evaluasi diri dan pelayanan dalam memuaskan pelanggan, pelatihan mengenai complain dan keluhan pelanggan dan sebagainya.

(b) Program motivasi kerja berprestasi meliputi pemberian pendidikan khusus bagi pegawai kontrak yang berprestasi dan penjaminan menjadi pegawai tetap.

(c) Program penghargaan dan pemberian *reward*

- (d) Program acara khusus seperti tamasya kesuatu tempat bersama seluruh karyawan, perayaan ulang tahun perusahaan, perayaan hari besar nasional dan agama.
- (e) Program media komunikasi internal. Adanya forum diskusi kusus internal antara pegawai serikat dan petugas pelayanan, adanya media jurnal/majalah komunikasi aspirasi, kreativitas dan karya para pegawai, adanya sambungan komunikasi internet untuk mempermudah dalam koordinasi, dan lain sebagainya.
- (f) Program pengembangan dan penyaluran bakat seni dan olahraga

b) Harapan Pelanggan Eksternal

Harapan yang diinginkan dari pelanggan eksternal menurut Nina Rahmayanty (2013:42) diantaranya :

- (1) Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa
(*easy to get*)

Setiap pelanggan menginginkan barang/jasa yang dibutuhkan berada dekat dengannya, sehingga mudah diperoleh dan efisien.

- (2) Persyaratan kualitas barang atau jasa
- (3) Harga yang kompetitif (*competitive price*)

Harga produk dan jasa bersaing dengan pelayanan yang baik, memberikan harga yang termahal hingga terendah,

adanya system paket, diskon, *member card*, *buy one get two*, *sale*, dan sebagainya

(4) Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah (*best service*)

(5) Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab (*after sales service*)

(a) Terhadap suatu barang : jaminan penggantian dengan barang yang sama kualitasnya, harganya dan sama produknya, layanan garansi, penyediaan tempat service yang mudah diakses, penyediaan tempat penjualan suku cadang asli, lengkap dan murah, penyediaan tempat menerima klaim dari konsumen yang dapat menangani keluhan atau complain.

(b) Terhadap jasa : jaminan penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa, terputusnya pemberian jasa/pemberhentian secara sepihak oleh penyedia jasa dan pembatalan sepihak oleh penyedia jasa

4) Tipe – tipe pelanggan

Beberapa tipe pelanggan menurut Suyetty (2006:55) diantaranya adalah :

a) Pelanggan wanita

Ciri-cirinya :

(1) Suka memilih-milih barang atau jasa

- (2) Suka membanding – bandingkan atau menawar
- (3) Sukar dalam menentukan pilihan
- (4) Tidak mudah terpengaruh penjelasan/bujukan petugas pelayanan
- (5) Mudah terpengaruh oleh warna, rupa, bentuk suatu benda bukan pada kegunaannya
- (6) Mementingkan status sosial
- (7) Mudah terpengaruh oleh iklan
- (8) Lebih banyak tertarik pada gejala mode, terutama pada remaja
- (9) Menyenangi hal – hal yang romantis
- (10) Mudah meminta pendapat, pandangan dan nasehat orang lain
- (11) Senang berbelanja

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- (1) Sediakan waktu yang cukup lama/luang, agar dia bebas memilih barang yang diinginkan
- (2) Petugas pelayanan harus lebih sabar dalam melayani pelanggan wanita, karena wanita lebih cerewet dalam menentukan pilihannya
- (3) Berikanlah pelayanan yang lebih khusus. Misalnya diskon untuk produk tertentu, obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak ketinggalan zaman.

b) Pelanggan pria

Ciri-cirinya :

- (1) Tidak suka memilih-milih dalam mencari barang yang diinginkan
- (2) Mudah terpengaruh oleh bujukan pelayan
- (3) Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih
- (4) Mempunyai perasaan tak enak bila masuk toko tanpa membeli
- (5) Terburu – buru atau kurang sabar dalam menentukan pilihan
- (6) Mudah dipengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang obyektif
- (7) Kurang suka berbelanja

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- (1) Segera membujuk atau mempengaruhinya bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera
- (2) Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan konsumen
- (3) Jawab dan jelaskan semua pertanyaan, jangan bertele-tele, langsung saja pada inti masalah

c) Pelanggan remaja

Ciri-cirinya :

- (1) Mudah terpengaruh oleh bujukan penjual
- (2) Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik
- (3) Boros dalam berbelanja
- (4) Seleranya sangat modis dalam memilih barang

Cara terbaik memperlakukannya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih khusus. Misalnya diskon untuk produk tertentu, obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak ketinggalan zaman.

d) Pelanggan lanjut usia

Ciri-cirinya :

- (1) Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu penjual
- (2) Sudah mantap memilih barang yang diinginkan
- (3) Acapkali menanyakan barang – barang yang sudah ketinggalan jaman
- (4) Biasanya bersikap ramah dan ngemong pada petugas yang masih muda – muda
- (5) Cenderung ingin berlama – lama dan ngobrol dulu dengan petugas.

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- (1) Sabar dan penuh pengertian dalam melayaninya
- (2) Dengan baik-baik nasihat mereka tanpa membantah atau berdiskusi
- (3) Apabila kesulitan dalam melayaninya, sebaiknya segera alihkan ke petugas yang lebih tua/lebih dewasa.

e) Pelanggan anak – anak

Ciri-cirinya :

- (1) Umumnya masih suka main – main
- (2) Keinginannya terkadang tidak konsisten atau berubah-ubah

- (3) Tidak bisa diam, selalu bergerak kesana kemari
- (4) Mudah dipengaruhi bujuk rayu

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- (1) Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya, karena mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa.
- (2) Petugas harus sabar dalam melayani pelanggan anak-anak, karena keinginan anak suka berubah
- (3) Petugas perlu memberi pujian, misalnya dengan kata-kata “wah pasti adik cantik deh kalau pakai baju ini”

f) Pelanggan pasangan

Ciri-cirinya :

- (1) Suasana hatinya diliputi kebahagiaan
- (2) Seiya sekata dan jarang terjadi perselisihan

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- (1) Meminta perhatian si gadis, bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.
- (2) Mendengarkan dengan penuh perhatian tentang segala hal yang mereka inginkan dan bila diperlukan berilah saran terbaik yang mereka butuhkan, karena biasanya pasangan bertunangan akan memberikan yang terbaik bagi pasangannya.
- (3) Ciptakanlah suasana santai dan akrab, agar pasangan tersebut leluasa ngobrol mengenai barang yang akan mereka beli.

(4) Berikanlah perhatian lebih terhadap si gadis, karena biasanya pendapat dan permintaan si gadis akan dikabulkan.

Sedangkan menurut Nina Rahmayanty (2013:25) beberapa tipe pelanggan diantaranya adalah :

a) Pemarah dan tidak sopan

Pelanggan bisa menjadi marah dan kurang sopan karena pelayanan yang tidak memuaskan. Pelanggan mungkin akan menjadi emosi akibat dari penanganan yang kurang baik. Cara yang tepat untuk menghadapinya adalah jangan biarkan pelanggan tersebut berbicara terus dan jangan menanganinya sendiri.

b) Pelanggan yang ragu – ragu

Sebagai pelanggan yang datang masih ragu sehingga tidak mempunyai keputusan, mereka akan mendengarkan kalian, menanyakan info tambahan, tidak dapat memusatkan perhatian pada apa yang dikehendakinya. Dalam hal ini yang dapat dilakukan adalah membuat keputusan untuk mereka, kita harus memotivasi pelanggan untuk dapat mengambil keputusan sehingga pelanggan merasa puas sebab kita dapat berinisiatif. Dalam menghadapi pelanggan yang ragu – ragu, hendaknya kita memperhatikan hal-hal berikut :

(1) Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang-barang yang dibutuhkannya

- (2) Mencoba menawarkan barang-barang yang mungkin diperlukannya
- (3) Menjelaskan segala jenis barang yang tersedia sampai mendetail agar tertarik
- (4) Apabila pilihan pertama kurang menarik, tawarkan yang lainnya sebagai pilihan alternative
- (5) Dengan sabar mengikuti selera pelanggan dan tidak memaksakan pendapat
- (6) Memberikan jaminan kepada pelanggan

c) Pelanggan yang mencurigai

Pelanggan yang curiga selalu berhati-hati dalam berbelanja. Dia tidak mudah dipengaruhi oleh penjual. Pelanggan tipe ini umumnya bersikap tidak tenang dan selalu merasa curiga akan ditipu. Kecurigaan tersebut muncul dikarenakan mungkin dia pernah mengalami salah beli atau tertipu. Pelanggan semacam ini biasanya tidak mempercayai informasi yang diberi, mereka akan mengecek kebenaran dari informasi yang kita sampaikan. Terkadang mereka menjebak. Pelanggan seperti ini menuntut keberhasilan untuk mengatasinya secara profesional. Apabila kita tidak bisa menjawab, jangan pernah menerka. Cara terbaik untuk menangani orang-orang tersebut adalah membuat persiapan berhati-hati serta tenang dalam kata-kata dan tindakan kalian.

d) Pelanggan yang pendiam

Pelanggan ini cenderung menutup diri, jarang untuk berkomunikasi, mereka hanya menginginkan informasi. Kurang berani menyatakan kebutuhannya, karena malu, Enggan untuk berbicara, karena sedang memikirkan mutu barang atau harga, Tidak mudah untuk dilayani karena tidak diketahui kebutuhannya, Tidak memusatkan pikirannya pada suatu barang, karena merasa gugup atau bingung dan Kemampuan berbicaranya kurang, yang mungkin disebabkan oleh adanya kerusakan organ atau psikis.

e) Pelanggan yang suka mencela

Ada pelanggan yang datang membeli suatu produk suka mencela dan selalu mengatakan ada saja kelemahan dari produk yang ditawarkan kepadanya. Untuk mengatasi pelanggan tersebut yang bisa dilakukan adalah tetap ramah dalam tutur kata.

f) Pelanggan yang tahu segalanya

Pelanggan ini perlu ditangani dengan hati-hati. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- (1) Tempatkan diri kalian pada posisi kedua dan pusatkan perhatian pada merek.
- (2) Jangan menantang.
- (3) Jangan merasa lebih pintar dari pelanggan.
- (4) Jangan bersikap seolah-olah merendahkan pelanggan

- (5) Pelanggan jenis ini mudah terbujuk atau dipengaruhi.
- (6) Memuji pengetahuan pelanggan
- (7) Ketegasan dalam memberi petunjuk.
- (8) Berikan beberapa penjelasan dan mengambil sikap.

g) Pelanggan yang suka berbicara

Biasanya pelanggan ini pandai mengarahkan topic pembicaraan. Bahkan sering berbicara tentang berbagai persoalan tanpa menyinggung kebutuhannya untuk membeli sesuatu. Dalam menghadapi pelanggan tipe ini kita hendaknya bersikap sabar dan bijaksana. Apabila pelanggan terus berbicara dan ketika mendadak berhenti, maka harus segera dialihkan pembicaraannya pada barang yang akan dibutuhkan.

h) Pelanggan yang gugup

Dalam menghadapi pelanggan yang gugup, hendaknya kita memperhatikan hal – hal yang berikut :

- (1) Tidak menawarkan barang secara berlebihan, supaya tidak membingungkan
- (2) Memusatkan perhatian pada barang – barang yang dibutuhkan
- (3) Menghindari sikap yang seolah – olah merendahkan pelanggan
- (4) Bersikap sabar dan tidak mudah kesal

i) Pelanggan pembantah

Orang yang bertipe ini biasanya menganggap dirinya paling pandai atau banyak tahu, sehingga tidak mau mendengarkan pendapat atau saran orang lain. Pelanggan seperti ini senang sekali berdebat, sehingga membuat gaduh suasana, mengganggu perasaan, dll

j) Pelanggan yang sadar

Pelanggan yang sadar biasanya mempunyai kepercayaan diri yang cukup tinggi karena sudah mengetahui dan merencanakan segala sesuatu yang akan dibelinya. Pelanggan yang sadar dalam melakukan transaksi hanya mengatakan keperluannya dengan ringkas dan jelas, sehingga tidak banyak membuang waktu dalam menentukan barang apa yang akan dibelinya.

k) Pelanggan yang angkuh

Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Pelanggan ini mudah dikenal, karena segala yang dilakukannya serba berlebihan, sombong, menawarkan barang dibawah harga standar.

5) Kebutuhan pelanggan

Menurut Sutrisno (2006:65) produk yang dibutuhkan pelanggan ada dua macam yaitu :

a) Kebutuhan akan produk barang

Kebutuhan ini secara hakiki terdiri dari :

(1) Pangan

Pengertian pangan ini tidak hanya terbatas pada makanan pokok saja, tetapi juga makanan dan minuman lain yang sekarang telah dikemas sedemikian rupa. Seperti makanan ringan, makanan awetan, makanan diisap seperti permen, makanan berat, makanan kering, makanan basah, makanan siap saji, minuman seduh.

(2) Sandang

Pengertian sandang untuk era sekarang ini tidak hanya terbatas pada pakaian saja, melainkan berkembang pada kebutuhan akan aksesoris, model, ukuran, corak dan lainnya.

(3) Papan

Kebutuhan papan yang dimaksud adalah rumah dan perlengkapannya seperti perlengkapan dapur, kamar mandi, kamar tidur, ruang tamu, ruang keluarga, dan perlengkapan pekarangan.

(4) Kendaraan

Dengan meningkatnya gaya hidup yang serba ingin praktis orang berusaha untuk memiliki kendaraan misalnya sepeda, sepeda motor, mobil.

(5) Kebutuhan yang lain

- (a) Kebutuhan akan elektronik
- (b) Kebutuhan akan komoditi kesehatan
- (c) Kebutuhan akan peralatan dan perlengkapan olahraga
- (d) Kebutuhan akan makanan hewan
- (e) Kebutuhan ATK (Alat Tulis Kantor)
- (f) Kebutuhan perlengkapan dan peralatan kantor
- (g) Kebutuhan akan perlengkapan music
- (h) Kebutuhan akan perlengkapan pertanian (perkebunan, perikanan, peternakan, dsb)
- (i) Kebutuhan akan peralatan dan perlengkapan pegawai bangunan

b) Kebutuhan akan produk jasa

Dari kebutuhan pelanggan terhadap produk barang tentu saja pelanggan akan membutuhkan jasa-jasa yang menangani atau melengkapi barang yang dibutuhkan tersebut (Sutrisno, 2006:66)

- (1) Produk jasa dari kebutuhan akan pangan meliputi : jasa usaha catering, restoran, warung nasi dan pembantu rumah tangga
- (2) Produk jasa dari kebutuhan akan sandang meliputi : jasa tukang jahit, tukang cuci (*laundring*), tukang aksesoris, dan jasa-jasa lainnya
- (3) Produk jasa dari kebutuhan akan papan meliputi : jasa tukang kayu, tukang bangunan, tukang kebun, hotel, motel

atau jasa penginapan lainnya, bias juga perumahan, kost ataupun kontrakan.

- (4) Produk jasa dari kebutuhan akan kendaraan meliputi : jasa mekanik, angkutan umum, ojek dan lainnya.
- (5) Produk jasa dari kebutuhan akan kebutuhan yang lainnya meliputi : servis elektronik, dokter, guru, uztad, konsultan, rental music dan rekaman, penyuluhan pertanian, dan lainnya

Setiap pelanggan memiliki kebutuhan berbeda-beda, apabila suatu perusahaan atau toko ingin maju harus dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan tersebut. Yogya Departement Store Group membedakan kebutuhan menjadi 3 macam yaitu :

(1) Kebutuhan praktis

Kebutuhan ini meliputi seluruh produk yang kita jual baik produk yang berwujud barang maupun jasa. Kebutuhan ini bias dipuaskan dengan cara pengadaan produk yang mutunya baik, harganya tidak terlalu mahal (miring), dan model yang sangat trend.

(2) Kebutuhan fisik

Kebutuhan ini meliputi berbagai sarana dan fasilitas yang menunjang kemudahan dan kenyamanan dalam berbelanja. Misalnya :

- (a) Tata letak ruangan (*lay out*) yaitu pemetaan area yang dirancang sebagai tempat menjual suatu barang untuk

membantu konsumen berbelanja dan mempermudah pencarian barang yang akan dibeli. Pelanggan yang datang berkunjung ke toko akan merasa nyaman dan aman apabila ruangan toko ditata dengan rapi, seperti :

- (i) Toilet yang bersih
- (ii) Penerangan ruangan yang cukup
- (iii) Kamar pas yang rapi
- (iv) Tersedianya tempat ibadah

(b) Penataan barang dagangan (display) yaitu suatu cara mendorong perhatian dan minat konsumen pada toko atau barang dan mendorong keinginan membeli melalui daya tarik penglihatan langsung. Penataan barang dagangan harus benar-benar bagus, karena akan mempengaruhi pelanggan yang datang ke toko, barang yang ditata tersebut seperti makanan, kecantikan, peralatan rumah tangga, peralatan kantor, sarana hiburan, fashion (pakaian, sepatu, tas) dan fresh food (buah-buahan, sayur-sayuran, daging dan chicken nugget)

(3) Kebutuhan emosional

Kebutuhan ini sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelayanan yang diberikan petugas penjualan, satpam, kasir, pramuniaga dan sebagainya yang erat kaitannya dengan pelayanan.

Selain itu, untuk dapat mengetahui kebutuhan pelanggan, menurut Sutrisno (2006:68) produsen atau penjual harus melakukan beberapa tindakan, yaitu :

(1) Identifikasi

Penjual atau produsen harus benar-benar mengetahui kebutuhan pelanggan, dengan demikian produsen dapat mengetahui produk apa saja yang dibutuhkan pelanggan, bagaimana cara pengiriman produk tersebut dengan tepat dan sebagainya. Kebutuhan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis.

(a) Identifikasi kebutuhan primer

Yaitu mengetahui atau menganalisis permintaan barang atau jasa yang diperlukan oleh pelanggan sehari-hari seperti sandang, pangan dan papan

(b) Identifikasi kebutuhan sekunder

Yaitu mengetahui permintaan pelanggan atas barang atau jasa yang sifatnya menunjang kehidupan seperti pakaian yang lebih baik, televisi, radio, kecuali barang mewah.

(c) Identifikasi kebutuhan tersier

Yaitu mengetahui permintaan pelanggan akan barang mewah seperti mobil, rumah mewah, dan sebagainya

(2) Penyusunan daftar pelanggan

Penyusunan seperti ini dapat dilakukan dengan cara :

(a) Pencatatan definitive, dimana pencatatan ini dilakukan dengan cara mengambil data berdasarkan pelanggan efektif, dan dapat diperoleh melalui pelanggan tidak tetap dan pelanggan tetapnya.

(b) Pencatatan sementara

Pencatatan sementara biasanya dilakukan untuk mencatat pelanggan yang belum pasti, misalnya pelanggan tidak tetap. Pengambilan data pencatatan sementara ini diambil dari data sekunder seperti :

(i) Daftar nasabah bank, yang diperoleh dari pihak bank yang dilakukan dengan kerja sama dengan bank.

(ii) Meminta lembaga marketing untuk menyusun daftar pelanggan

(iii) Pelanggan yang menggunakan telepon bias diketahui dari buku telepon

(3) Penyusunan data pesanan pelanggan

Produsen dapat mengetahui data pesanan pelanggan dari:

(a) Tanggapan pelanggan atas brosur yang dibuat oleh pihak perusahaan

(b) Pelanggan yang secara langsung datang keperusahaan untuk memberikan data pesanan yang diinginkan

(c) Pesanan tertulis berupa surat maupun telepon yang disampaikan pelanggan atas tanggapan dari media cetak maupun elektronik

(4) Pengecekan harga jual produk pesaing

Untuk mengetahui harga jual produk pesaing, produsen dapat melakukan penarikan informasi dari kelompok-kelompok tertentu, pemeriksaan berturut-turut pada toko oleh wiraniaga, dan penarikan persepsi pelanggan tentang mutu dan nilai produk. Selain itu, produsen juga dapat melakukan pengecekan dengan cara:

(a) Penetapan harga berorientasi pelanggan

Untuk menentukan harga berorientasi pelanggan, produsen harus benar-benar memastikan apakah produk yang ditawarkan adalah produk-produk yang memberikan keuntungan bagi pelanggannya. Penetapan harga berorientasi pelanggan ini dapat dilakukan dengan cara promosi besar-besaran, diskon harga, undian atau pemberian hadiah kepada pelanggan atas pembelian suatu barang tertentu.

(b) Penetapan harga berorientasi pesaing

Bila perusahaan yang sudah mengalami kemacetan dalam melakukan usahanya, maka perusahaan tersebut akan menetapkan harga jual produknya berdasarkan penetapan harga jual produk pesaing. Bila perusahaan yang diikuti menetapkan harga dibawah

rata-rata maka perusahaan tersebut tidak akan mengalami kesulitan dalam menetapkan harga jual produknya. Tetapi jika perusahaan yang diikutinya menetapkan harga diatas rata-rata maka perusahaan tersebut akan mengalami kesulitan dalam menetapkan harga jual produknya, karena nilai jualnya terlalu tinggi.

(c) Penetapan harga berorientasi biaya

Dalam menetapkan harga berorientasi biaya perusahaan atau produsen dapat menggunakan metode mark-up pricing yaitu penghitungan biaya per unit dengan menambahkan biaya variabel pada biaya tetap, kemudian dibagi dengan tingkat penjualan yang diharapkan. Harga tersebut dapat dicari dengan menambah mark-up yang diinginkan pada biaya per unit (atau membagi biaya per unit dengan $1/\%$ mark-up yang diinginkan).

(d) Penghitungan jumlah pesanan

Perusahaan dagang dapat melakukan penghitung jumlah pesanan dan pengadaan barang dagangan dengan 2 cara, yaitu :

(i) Penghitungan jumlah pesanan dari masing-masing pelanggan. Penghitungan seperti ini harus sesuai dengan :

- ✓ Surat jalan untuk mengirimkan barang
- ✓ Jumlah barang yang dikirim

- ✓ Pencatatan utang piutang apabila menjual secara kredit
- ✓ Retur pembelian oleh pihak pembeli dan retur penjualan oleh pihak penjual

(ii) Pengadaan persediaan barang dagangan

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, stok harus memadai. Pengadaan persediaan barang dagangan dapat dilakukan melalui pemesanan/pembelian ke produsen dengan datang langsung, melalui telepon atau melakukan pemesanan dengan mengirimkan surat pesanan atau sering disebut juga pesanan pembelian yang dikirimkan melalui kurir, pos, e-mail atau menggunakan fax.

6) Keluhan Pelanggan

Menurut Nurmiyati (2009:34) Keluhan pelanggan dapat dikategorikan kedalam 4 bagian utama, yaitu :

a) Keluhan mekanikal

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Seperti pada pembelian barang-barang mekanikal dan elektrik (TV, tape, radio, AC, dll)

b) Keluhan akibat sikap petugas

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh pelanggan karena sikap petugas yang kurang baik atau negative pada saat melayani.

c) Keluhan akibat pelayanan buruk

Keluhan ini biasanya karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk.

d) Keluhan yang aneh

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar.

Untuk menangani keluhan pelanggan tersebut menurut Nurmiyati (2009:34) ada beberapa kiat dalam menanganinya,yaitu :

- a) Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tidak boleh marah, walau hati sakit mendengar omelan pelanggan
- b) Dengarkanlah dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin hidupkanlah suasana penuh keakraban
- c) Petugas pelayanan tidak dibenarkan membuat janji – janji hanya untuk menyenangkan pelanggan, padahal janji tersebut diluar kewenangannya
- d) Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan
- e) Tanggapilah keluhan tersebut dengan baik, serta ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan

Sedangkan menurut Suyetty (2006:59) ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima untuk meminimalkan atau mengurangi keluhan pelanggan, yaitu :

a) Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap suatu barang atau jasa tertentu. Sedangkan perilaku adalah perwujudan dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat dan dirasakan. Sikap dan perilaku yang diharapkan pada pelayanan prima adalah sikap yang baik dan simpati sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah :

- (1) Pelayanan berpenampilan serasi, yaitu berhias, berbusana serasi, dan ekspresi wajah yang cerah
- (2) Pelayanan dengan berfikir positif, yaitu tidak memanfaatkan kelemahan calon pembeli atau pelanggan
- (3) Pelayanan dengan sikap menghargai yaitu sikap hormat dan ramah, tutur bahasa yang disertai dengan senyum.

b) Konsep perhatian (*Attention*)

Seorang penjual yang baik akan senantiasa menunjukkan penampilan dan pembicaraan yang mampu menarik perhatian pelanggan atau calon pembelinya.

Untuk dapat berperilaku demikian seorang penjual perlu memperhatikan hal-hal berikut :

- (1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pembeli atau pelanggan (menjadi pendengar yang baik)
- (2) Menaruh perhatian pada pembeli dan keluarganya
- (3) Menjaga penampilan sebaik mungkin
- (4) Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan

c) Konsep tindakan (*Action*)

Action yang dimaksud disini adalah suatu perilaku melayani untuk memenuhi kebutuhan pembeli atau pelanggan. Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang mengarah pada transaksi jual beli.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*Action*) adalah :

- (1) Mencatat pesanan pembeli atau pelanggan
- (2) Mencatat kebutuhan pembeli atau pelanggan
- (3) Menegaskan kembali kebutuhan pembeli atau pelanggan
- (4) Mewujudkan kebutuhan pembeli atau pelanggan
- (5) Menyatakan terimakasih dengan harapan pembeli atau pelanggan akan kembali lagi

B. Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nuryani dalam skripsinya yang berjudul "Upaya Peningkatan Motivasi Belajar dan Ketercapaian Konsep Materi Sistem Pencernaan dengan Menerapkan Strategi *Guided Note Taking*

Disertai Gambar pada Siswa Kelas XI-IPA SMA Muhammadiyah Sewon Tahun Ajaran 2007/2008". Hasil analisis menunjukkan bahwa dengan penggunaan strategi *Guided Note-Taking* dalam pembelajaran biologi tujuan penelitian dapat tercapai. Keberhasilannya dinyatakan atas dasar kesimpulan bahwa (1) strategi *guided note taking* dapat diterapkan sebagai alternative strategi pembelajaran Biologi di kelas XI-IPA SMA Muhammadiyah Sewon, (2) terdapat peningkatan motivasi belajar siswa pada tiap siklusnya, (3) peningkatan ketercapaian konsep materi ditandai dengan meningkatnya hasil post-test pada siklus I yaitu sebesar 7,66, pada siklus II sebesar 8,54 dan meningkat pada siklus III menjadi 8,75, (4) siswa memberikan tanggapan positif terhadap pembelajaran biologi dengan strategi *Guided Note-Taking*, hal ini ditunjukkan dengan hasil angket tanggapan bahwa 100% siswa menyatakan pembelajaran dengan strategi *Guided Note-Taking* membantu siswa untuk lebih mudah memahami materi, meningkatkan keberanian berpartisipasi, dan menganggap pelajaran biologi adalah pelajaran yang sangat penting.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama – sama menggunakan penelitian tindakan kelas. Penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat metode pembelajaran *guided note taking*. Perbedaan penelitian ini yang diukur adalah motivasi belajar dan ketercapaian konsep materi sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengukur kompetensi belajar siswa.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Syarifah Mega Damayanti dalam judul skripsinya "Eksperimen Pembelajaran Matematika *Guided Note Taking* dan *Problem Based Learning* Ditinjau dari Motivasi Belajar" pada tahun

2010. Dari hasil analisis data dengan taraf signifikansi 5% diperoleh bahwa: (1) Terdapat pengaruh penggunaan strategi *Guided Note Taking* dan Strategi Pembelajaran Berbasis Masalah dengan pendekatan *problem based learning* terhadap prestasi belajar matematika siswa dengan $F_a = 6.295$, (2) Terdapat pengaruh motivasi belajar siswa terhadap prestasi belajar, dengan $F_b = 3.987$, (3) Tidak terdapat interaksi antara model pembelajaran dan motivasi belajar siswa terhadap prestasi belajar siswa, dengan $F_{ab} = 0.298$. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pembelajaran matematika dengan strategi pembelajaran *Guided Note Taking* dan pendekatan *Problem Based Learning* ditinjau dari motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi belajar matematika siswa

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama – sama menggunakan metode pembelajaran *guided note taking*. Perbedaan penelitian ini menggunakan penelitian eksperimen sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan penelitian tindakan kelas. Perbedaan yang lain yaitu yang diukur adalah motivasi belajar sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengukur kompetensi belajar siswa.

Dari kedua penelitian diatas jika dibandingkan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu peningkatan kompetensi belajar pelayanan prima melalui metode *guided note taking* di SMK N 1 Pandak terdapat persamaan dan perbedaan yang dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel.3. Penelitian relevan

Uraian	Penelitian	Nuryani (2007)	Syarifah (2010)	Tri Yuni (2014)
Tujuan	Metode pembelajaran	√	√	√
	Motivasi	√	√	
	Ketercapaian konsep	√		
	Prestasi		√	
	Keaktifan			√
	Kompetensi			√
Variabel	Satu			
	Dua			
	Lebih dari dua	√	√	√
Jenis penelitian	Eksperimen	√	√	
	PTK			√
Tempat penelitian	SMP		√	
	SMA			
	SMK	√		√
Instrumen	Angket	√		
	Observasi	√	√	√
	Tes	√		√
	Dokumentasi	√	√	√

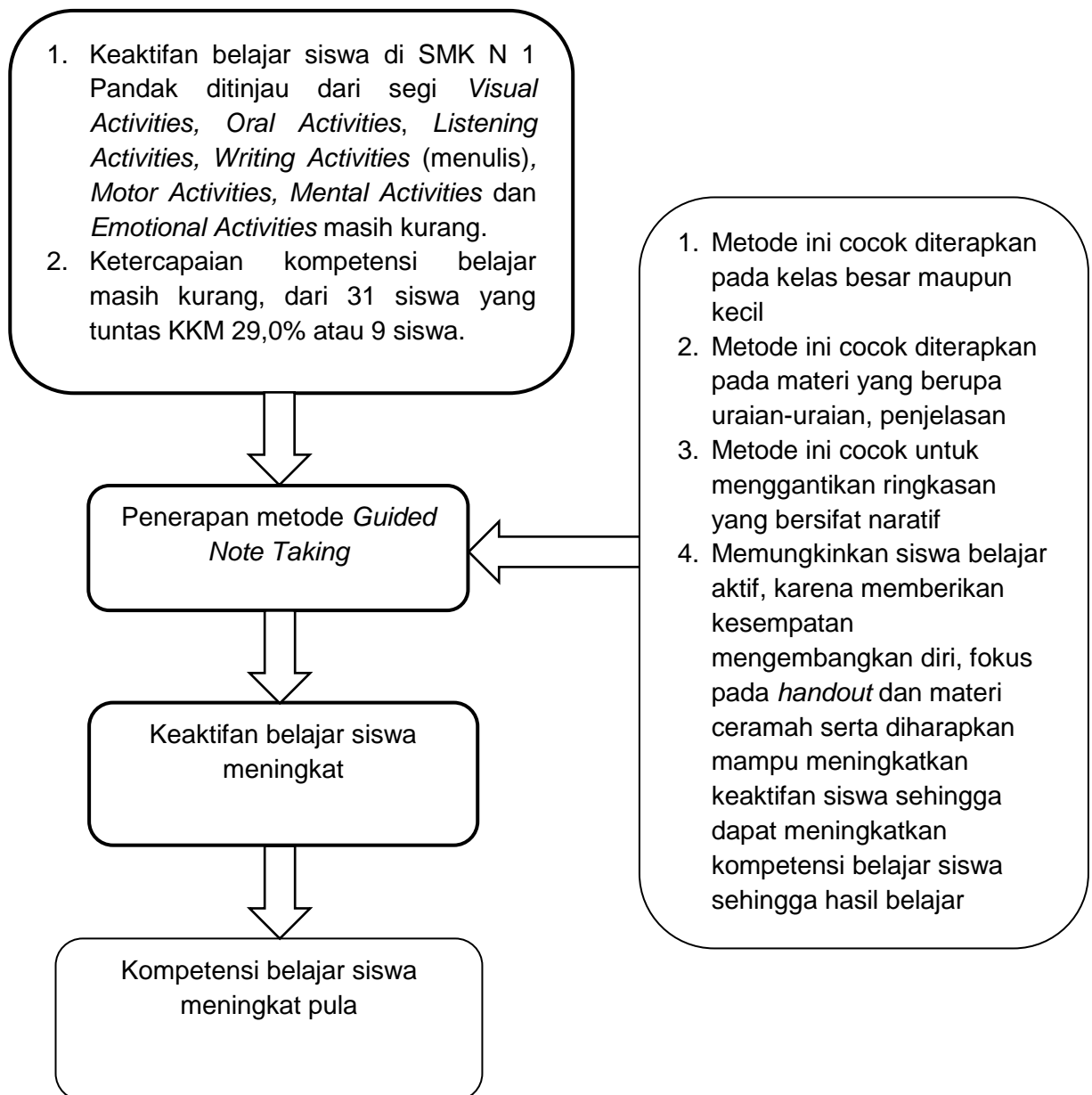
C. Kerangka Berfikir

Pencapaian kompetensi sebagai penentu keberhasilan pembelajaran dan hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima sangat penting untuk ditingkatkan. Mengingat mata pelajaran pelayanan prima adalah salah satu mata pelajaran yang harus dicapai oleh siswa kelas X Busana Butik.

Siswa kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak memiliki keaktifan yang rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembelajaran masih didominasi oleh guru sehingga siswa cenderung pasif dan kurang ada timbal balik dari siswa. Oleh karena itu, diperlukan usaha perbaikan yang dapat meningkatkan keaktifan belajar untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa dalam mata pelajaran pelayanan prima khususnya pada materi memberi bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa pembelajaran aktif menekankan pada keaktifan siswa, interaksi dan kerjasama dalam kelompok. *Guided note taking* merupakan salah satu metode pembelajaran yang dapat membuat keaktifan siswa meningkat, sehingga kompetensi belajar siswa pun akan meningkat pula. Alasan memilih metode ini karena metode ini cocok diterapkan pada kelas besar maupun kecil, pada kelas ini berjumlah 31 siswa. Metode ini cocok diterapkan pada materi yang berupa uraian-uraian, penjelasan yang menuji pengetahuan kognitif siswa, cocok untuk mengganti ringkasan yang bersifat naratif atau tulisan yang panjang dan metode ini memungkinkan siswa belajar lebih aktif karena memberikan kesempatan mengembangkan diri. Metode *guided note taking* merupakan metode dengan menggunakan *handout guided note taking*. *Handout guided note taking* adalah *handout* yang berisi poin-poin penting yang berupa titik-titik kosong. Selama proses pembelajaran berlangsung, siswa mengisi titik-titik pada *handout guided note taking* yang telah dipersiapkan oleh guru. Sehingga perhatian siswa selama proses pembelajaran tetap fokus terhadap pembelajaran yang sedang berlangsung. Selain itu waktu pun lebih efisien, diyakini dengan penerapan metode *guided note taking* dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa sehingga kompetensi belajar siswa meningkat pada mata pelajaran pelayanan prima yang akan meningkatkan hasil belajar.

Secara grafis, pemikiran yang dilakukan oleh peneliti dapat digambarkan dengan bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar. 1 Kerangka berfikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerapan metode *Guided Note Taking* dalam meningkatkan keaktifan belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak?
2. Bagaimana penerapan metode *Guided Note Taking* dalam meningkatkan kompetensi belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak?

BAB III

METODE PENELITIAN

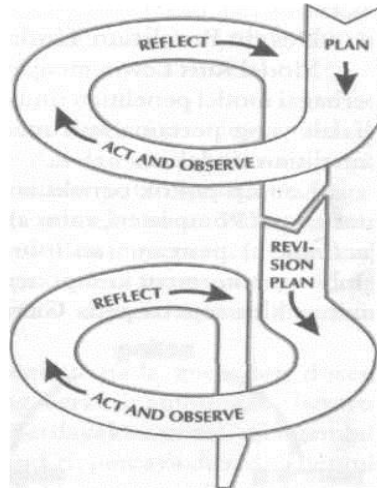
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (*Classroom Action Research*). Menurut (Suharsimi Arikunto, 2006:3) penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersamaan. Jadi penelitian tindakan kelas adalah suatu penelitian yang sangat tepat untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang dapat dilakukan secara kolaboratif, yaitu antar praktisi dan peneliti mulai dari perencanaan ,tindakan, pengamatan sampai refleksi.

2. Desain penelitian

Rancangan atau disain penelitian tindakan kelas ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penelitian yang akan dilaksanakan. Pada penelitian tindakan kelas ini, peneliti menggunakan disain penelitian model Kemmis & Mc. Taggart. Tujuan menggunakan disain penelitian model ini adalah apabila dalam pelaksanaan tindakan ditemukan adanya kekurangan, maka perencanaan dan pelaksanaan tindakan perbaikan masih dapat dilanjutkan pada siklus berikutnya sampai target yang diinginkan tercapai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada disain penelitian tindakan model Kemmis & Mc. Taggart dibawah ini:



Gambar 2. Desain penelitian PTK Model Kemmis dan MC.Taggart

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:16), secara garis besar terdapat beberapa tahapan dalam penelitian tindakan kelas, yaitu : perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi.

1. Rancangan Tindakan / Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tindakan yang dibangun dan akan dilaksanakan, sehingga harus mampu melihat sejauh kedepan. Tahap perencanaan dimulai dari refleksi awal yaitu merencanakan pelaksanaan tindakan dalam penelitian. Dalam tahap ini peneliti menjelaskan tentang apa, mengapa, kapan, di mana, oleh siapa, dan bagaimana tindakan tersebut dilakukan.

2. Pelaksanaan Tindakan (*Action*) dan Pengamatan (*Observation*)

Tahap selanjutnya dari penelitian tindakan adalah pelaksanaan yang merupakan implementasi atau penerapan isi rancangan, yaitu mengenakan tindakan di kelas. Dalam tahap ini pelaksana harus ingat dan berusaha menaati apa yang dirumuskan dalam rancangan, tetapi harus berlaku wajar, tidak dibuat-buat dan tindakan harus mengarahkan pada perbaikan kondisi sebelumnya.

Menurut Suhardjono (2006:78) tahap observasi berjalan bersamaan dengan saat pelaksanaan. Pengamatan dilakukan pada waktu tindakan sedang berjalan, jadi keduanya berlangsung dalam waktu yang sama. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan dan mencatat semua hal yang diperlukan dan terjadi selama pelaksanaan tindakan berlangsung. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan format observasi/penilaian yang telah disusun, termasuk juga pengamatan secara cermat pelaksanaan skenario tindakan dari waktu ke waktu serta dampaknya terhadap proses dan hasil belajar siswa.

3. Refleksi (*Reflection*)

Refleksi adalah upaya evaluasi diri secara kritis dilakukan oleh tim peneliti, kolaborator dan orang-orang yang terlibat didalam penelitian. Refleksi merupakan kegiatan untuk mengemukakan kembali apa yang sudah dilakukan dan sangat tepat dilakukan ketika guru pelaksana selesai melakukan tindakan, kemudian berhadapan dengan peneliti untuk mendiskusikan implementasi rancangan tindakan. Refleksi merupakan bagian yang penting dalam langkah proses penelitian tindakan, dengan kegiatan refleksi akan memantapkan kegiatan atau tindakan untuk mengatasi permasalahan dengan memodifikasi perencanaan sebelumnya sesuai dengan apa yang dihadapi di lapangan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMK N 1 Pandak yang beralamatkan di Kadekrowo, Pandak, Bantul, Yogyakarta. Penelitian ini ditujukan kepada siswa kelas X program keahlian Busana Butik 2. Pemilihan tempat penelitian yang dilaksanakan pada siswa kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak tersebut didasarkan dengan alasan, tingkat ketercapaian KKM pada pelajaran pelayanan prima masih rendah yakni dari 31 siswa, terdapat 22 siswa atau 71,0% yang belum lulus KKM. Dengan demikian peneliti memutuskan untuk mempergunakannya sebagai tempat penelitian dalam penerapan pembelajaran *Guided Note Taking*.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian yang dilaksanakan ini, waktu penelitian pada saat pemberian tindakan berupa pembelajaran pelayanan prima. Waktu disesuaikan dengan jadwal mata pelajaran pelayanan prima dan sesuai kesepakatan dengan pihak sekolah SMK Negeri 1 Pandak pada April – Juli 2014

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek atau Sampel Penelitian

Sampel atau subyek adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:118). Subyek penelitian ini

adalah siswa kelas X Busana Butik 2 yang berjumlah 31 orang pada tahun akademik 2013/ 2014 semester 2 dengan alasan :

- a. Kelas X Busana Butik 2 memiliki tingkat kompetensi belajar pelayanan prima yang kurang jika dibandingkan dengan kelas lainnya, meskipun dengan perlakuan guru yang sama antara satu kelas dengan yang lainnya.
- b. Dari jumlah 31 siswa, 22 siswa belum tuntas KKM.
- c. Siswa kurang aktif selama pembelajaran berlangsung

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini menerapkan model pembelajaran *guided note taking* pada materi pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:161) data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Suharsimi Arikunto, 2010: 203). Tahap ini merupakan tahapan yang sangat penting karena dengan pengumpulan data, maka peneliti akan mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data penelitian tindakan kelas ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu: observasi, dokumentasi dan tes peningkatan kompetensi.

1. Observasi

Pengamatan atau observasi (*observation*) adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan secara sengaja dengan cara mengamati secara langsung objek yang akan diteliti, yaitu siswa. Metode observasi digunakan untuk mengetahui proses pembelajaran dengan penerapan metode *guided note taking* dan untuk mengetahui keaktifan siswa dalam pembelajaran untuk peningkatan kompetensi belajar.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen, agenda dan lain sebagainya. Metode dokumentasi yang digunakan dalam penelitian antara lain silabus, RPP, dokumen nilai siswa, dan foto kegiatan pembelajaran pelayanan prima menggunakan metode *guided note taking*.

3. Tes Peningkatan Kompetensi

Tes peningkatan kompetensi yaitu tes yang digunakan untuk mengukur peningkatan seseorang untuk melakukan sesuatu. Tes dilakukan sesudah orang yang dimaksud mempelajari hal-hal sesuai dengan yang diteskan. Tes yang digunakan untuk mengukur aspek kognitif dibuat dalam bentuk tes pilihan ganda. Menurut Djemari Mardapi (2008:71), tes pilihan ganda adalah tes yang jawabannya diperoleh dari pilihan jawaban yang telah disediakan. Tes psikomotor, siswa harus mempraktekkan materi

didepan kelas secara berpasangan. Siswa dituntut untuk melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan instruksi dari guru.

Sedangkan untuk afektif atau yang berkaitan dengan sikap dan nilai mencakup *Visual Activities* (penglihatan), *Oral Activities* (bertanya, memberi saran, diskusi) , *Listening Activities* (mendengarkan), *Writing Activities* (menulis), *Motor Activities* (melakukan aktivitas), *Mental Activities* (memecahkan soal, mengambil keputusan) dan *Emotional Activities* (merasa bosan, bersemangat, gugup).

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono,2009:148). Sedangkan menurut Suharsimi (2002:136) instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument harus dibuat sebagai alat untuk mengukur fenomena alam maupun sosial. Selain itu dapat mempermudah dalam mengumpulkan data sehingga hasilnya lebih baik dan mudah diolah.

1. Observasi

Instrumen observasi berupa lembar pengamatan. Menurut E. Mulyasa (2006:131) bahwa dari segi proses pembelajaran atau pembentukan kompetensi dikaitkan berhasil dan berkualitas apabila seluruh kelas atau sebagian besar (setidak-tidaknya 75%) peserta

didik terlibat secara aktif baik fisik, mental, maupun social dalam proses pembelajaran. Kriteria pengamatan sikap siswa dalam hal ini sesuai dengan aspek kriteria penilaian afektif (Masnur Muslich, 2011:166)

Pada penelitian ini observasi digunakan untuk megumpulkan data tentang segala sesuatu yang terjadi selama berlangsungnya tindakan melalui metode *guided note taking*, antara lain proses belajar mengajar dan keaktifan belajar. Hal ini untuk bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan metode *guided note taking* dan tingkat keaktifan belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal selama proses pembelajaran.

Lembar keaktifan siswa merupakan lembar yang berisi pedoman aktivitas siswa untuk menggambarkan keaktifan siswa (aspek afektif) selama melaksanakan proses pembelajaran di dalam kelas. Dalam penelitian ini aspek afektif mempunyai bobot nilai 20% dari 100% total bobot nilai. Lembar ini terdapat pernyataan dan dua alternatif jawaban yaitu terlaksana dengan skor 1 (satu) dan tidak terlaksana dengan skor 2 (dua). Peneliti menetapkan indikator untuk mengetahui keaktifan siswa dalam proses pembelajaran. Adapun kisi-kisi lembar keaktifan belajar siswa adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Lembar Keaktifan Belajar Siswa

Variabel	Indikator	Aspek yang Diamati	Jmlh Item
Keaktifan Belajar Siswa	<i>Visual Activities</i>	Memperhatikan Guru saat Menyampaikan Materi	1
	<i>Oral Activities</i>	Bertanya Kepada Guru	2
		Menjawab pertanyaan dari guru	
	<i>Listening Activities</i>	Mendengarkan Penjelasan Guru	2
		Mendengarkan pendapat teman	
	<i>Writing Activities</i>	Mengisi <i>Handout Guided Note Taking</i>	2
		Mencatat setiap Point Penting	
	<i>Motor Activities</i>	Mempresentasikan Hasil Pengisian <i>Handout</i>	1
	<i>Mental Activities</i>	Mengemukakan pendapat	2
		Menanggapi Presentasi dari Teman	
	<i>Emotional Activities</i>	Focus atau Konsentrasi saat Pembelajaran	1
JUMLAH			11

Kriteria keberhasilan siswa ketika memperhatikan guru saat menyampaikan materi, mendengarkan penjelasan guru dan focus atau konsentrasi saat pembelajaran. dapat dilihat dari perhatian siswa pada saat pembelajaran 90% dari 2 jam pembelajaran memperhatikan, mendengarkan dan focus kepada guru, kriteria keberhasilan bertanya kepada guru dapat dilihat dari selama proses pembelajaran berlangsung siswa bertanya kepada guru minimal satu kali pertanyaan, menjawab pertanyaan guru dapat dilihat dari selama pembelajaran berlangsung siswa menjawab apa yang ditanyakan guru minimal satu kali menjawab, mendengarkan pendapat teman dapat dilihat dari ketika ada teman yang sedang bertanya focus siswa

90% mendengarkan temannya, dalam hal mengisi *hand out guided note taking* dan mencatat point penting dapat dilihat dari hasil jawaban dari *hand out guided note taking* 90% telah terisi dan catatan siswa 90% mencatat materi penting yang disampaikan, dalam hal mempresentasikan hasil jawaban dari *hand out* dapat dilihat dari siswa maju kedepan untuk membacakan jawaban dari *hand out guided note taking*, dalam hal mengemukakan pendapat dapat dilihat dari siswa minimal satu kali menyampaikan pendapatnya, sedangkan dalam hal menanggapi presentasi dari teman dapat dilihat dari ketika terdapat siswa yang sedang mempresentasikan *hand out guided note taking* mereka menanggapi minimal satu kali.

Kisi-kisi yang dibuat sesuai dengan proses pembelajaran yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2007 tentang Standar Proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah, pelaksanaan proses pembelajaran mencakup tiga tahapan yang meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan penutup serta langkah penggunaan metode *guided note taking*.

Tabel. 5 Kisi – kisi lembar observasi pelaksanaan pembelajaran

Aspek yang diamati	Indicator	Sub indicator	Jumlah Item
Pelaksanaan Pembelajaran	Pendahuluan	1. Menyiapkan sebuah catatan berupa <i>hand out</i> yang berisi poin–poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1)	1
		2. Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam <i>hand out</i> tersebut (Sintak 2)	1
	Pembukaan	3. Salam pembuka diawal pembelajaran	1
		4. Kehadiran siswa (presensi) dicek	1
		5. Menjelaskan tujuan pembelajaran pelayanan prima	1
		6. Menggali pengetahuan siswa tentang materi pembelajaran pelayanan prima	1
		7. Memberikan penjelasan tentang metode pembelajaran guided note taking	1
	Inti	8. Pembagian hand out yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin-poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (Sintak 3)	1
		9. Mengkondisikan siswa agar mencermati <i>hand out</i> yang telah diterima	1
		10. Menjelaskan materi pelayanan prima	1
		11. Pengisian <i>hand out guided note taking</i> yaitu siswa mengisi bagian yang kosong pada <i>hand out guided note taking</i> selama penjelasan materi berlangsung (Sintak 4)	1
		12. Menanyakan kesulitan yang dialami siswa	1

Aspek yang diamati	Indicator	Sub indicator	Jumlah Item	
		13. Guru menyuruh siswa mencermati kembali jawaban dari <i>hand out guided note taking</i>	1	
		14. Guru berkeliling memantau kegiatan siswa	1	
		15. Menyuruh siswa untuk presentasi membacakan jawabannya dari hand out <i>guided note taking</i> didepan kelas (Sintak 5)	1	
		16. Siswa presentasi didepan kelas membacakan jawabannya dari hand out guided note taking	1	
		17. Guru menyuruh siswa mempraktekkan materi pelayanan prima yang telah diajarkan didepan kelas	1	
		18. Penilaian pengetahuan dengan menggunakan soal tes pilihan ganda	1	
		Penutup	19. Membuat klarifikasi dan kesimpulan (Sintak 6)	1
			20. Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan <i>hand out guided note taking</i>	1
	21. Menutup pembelajaran dengan doa dan salam		1	
	Total Item			21

2. Tes

Tes dalam hal ini hasil dari proses belajar berupa penguasaan pengetahuan yang telah diterima siswa selama proses pembelajaran. Untuk mengukur sejauh mana penguasaan aspek kognitif yang telah diberikan oleh guru, maka tes yang digunakan dalam penelitian ini adalah tes objektif dengan menggunakan soal pilihan ganda. Pada penelitian ini tes tersebut bertujuan untuk mengetahui sampai dimana peningkatan

taraf kognitif (pengetahuan, pemahaman, dan penerapan) siswa terhadap bahan pengajaran setelah mengalami suatu kegiatan belajar. Aspek kognitif dalam penelitian ini mempunyai bobot 60 % dari 100% total bobot nilai. Aspek kognitif mendapat bobot yang paling besar karena penelitian ini berfokus pada materi teori. Walaupun demikian, aspek afektif dan psikomotor tetap diukur.

Tabel 6. Kisi-Kisi Tes Instrumen Pilihan Ganda

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	Sub Indikator	Jumlah soal	No. Soal
Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>Costumer Care</i>)	Memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal.	Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan	a. Menjelaskan pengertian pelanggan	2	1, 2
			b. Mengidentifikasi pembagian pelanggan	3	3,4,5
			c. Mengidentifikasi harapan pelanggan	9	6,7,8,9,10,11,12,13, 14
			d. Mengidentifikasi tipe-tipe dan cara melayani pelanggan	6	15,16,17,18,19,20
			e. Menganalisis kebutuhan pelanggan	10	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
			f. Mengidentifikasi keluhan pelanggan	10	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40
Jumlah Soal				40	40

Untuk tes psikomotor, guru menyuruh siswa untuk mempraktekkan materi yang telah diajarkan didepan kelas secara berpasangan. Siswa satu menjadi pelanggan dan siswa yang lainnya berperan sebagai petugas yang sedang menangani pelanggan tersebut. . Aspek psikomotor dalam penelitian ini mempunyai bobot 20% dari 100% total bobot nilai.

Tabel 7. Kisi-Kisi Tes psikomotor

No.	Indicator	No. Item	Jumlah soal
1.	Tipe – tipe pelanggan	1, 2, 3, 4, 5	5
2.	Keluhan pelanggan	1, 2, 3	3
Total			8

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:173) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Sugiyono (2013: 177-183) mengemukakan validitas instrumen dibagi menjadi tiga, antara lain:

a. Pengujian validitas konstruk (*Construct Validity*)

Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Dalam hal ini setelah instrument dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrument yang telah disusun itu. Mungkin para ahli akan memberikan keputusan: instrument dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin ditolak.

b. Pengujian validitas isi (*Content Validity*)

Untuk instrument yang berbentuk test, pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument

dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Seorang dosen yang memberi ujian di luar pelajaran yang telah ditetapkan, berarti instrument ujian tersebut tidak mempunyai validitas isi. Untuk instrument yang akan mengukur efektivitas pelaksanaan program, maka pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dengan isi atau rancangan yang telah ditetapkan.

c. Pengujian validitas eksternal

Validitas eksternal instrument diuji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesalahan) antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan.

Validasi yang dipergunakan untuk instrument penelitian adalah validasi konstruk dan validasi isi. Setelah butir instrument disusun kemudian peneliti mengkonsultasikan dengan guru dan dosen pembimbing, kemudian meminta pertimbangan (*judgment expert*) dari para ahli untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrument tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrument yang telah disusun. Kriteria pemilihan *judgement expert* dalam penelitian ini adalah seorang ahli dalam bidang pelayanan prima yaitu seorang Dosen Pendidikan Teknik Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta dan Guru Mata Pelajaran Pelayanan Prima di SMK N 1 Pandak.

Para ahli yang diminta pendapatnya antara lain ahli materi dan ahli metode. Kriteria pemilihan *judgement expert* dalam penelitian ini adalah seorang yang ahli dalam bidangnya. Validasi instrumen yang

dilakukan untuk mengungkap beberapa aspek yang dapat dilihat dari beberapa indikator seperti kesesuaian dengan materi, keterbacaan dan ketepatan pembobotan nilai. Instrumen penelitian yang dibuat awalnya masih terdapat kekurangan, kemudian telah diperbaiki sesuai saran dari *judgment expert*.

2. Reliabilitas Instrumen

Menurut Nana Sudjana (2002:16) reliabilitas alat penilaian adalah ketetapan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama. Menurut Sugiyono (2010:348) suatu instrument yang reliabilitas berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Setelah melakukan uji validitas instrumen, maka selanjutnya untuk mengetahui keajegan instrumen yang akan digunakan maka dilakukan uji reliability instrumen.

Suharsimi Arikunto (2006:178) merumuskan, reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Adapun teknik mencari reliabilitas untuk bentuk soal pilihan ganda yang digunakan adalah dengan rumus KR-20 :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ \frac{S_{t2} - \sum p_i q_i}{S_{t2}} \right\}$$

.....Rumus 1

Dimana :

k = jumlah item dalam instrument

pi = proporsi banyaknya subyek yang menjawab pada item 1

qi = 1-pi

S_{t^2} = varians total

(Sugiyono, 2010: 359)

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan computer program Microsoft Excel dan Iteman. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,907 sehingga dikatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengambil data penelitian.

Adapun teknik mencari reliabilitas untuk penilaian sikap (afektif) yang digunakan adalah rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*:

$$ri = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_{i^2}}{S_{t^2}} \right\}$$

.....Rumus 2

Dimana :

K = mean kuadrat antara subyek

$\sum S_{i^2}$ = mean kuadrat kesalahan

S_{t^2} = varians total

(Sugiyono, 2010: 365)

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan computer program statistic SPSS. Suatu variable akan dinyatakan reliabel jika nilai koefisien *Alfa Cronbach* positif dan lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil perhitungan variable penelitian mempunyai *Alfa Cronbach* sebesar 0,924 untuk penilaian afektif. Sedangkan lembar

penilaian psikomotor mempunyai *Alfa Cronbach* sebesar 0,814 sehingga dikatakan reliabel. Dengan demikian instrument telah layak digunakan untuk mengambil data penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009:335). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Untuk mengetahui peningkatan kompetensi pelayanan prima ini menggunakan data kuantitatif yaitu tentang data kompetensi siswa yang disajikan dalam bentuk skor nilai atau angka, maka menggunakan teknik analisis statistic deskriptif. Sugiyono (2009: 29) mengemukakan bahwa statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis data kompetensi diperoleh dari skor masing-masing siswa diolah menjadi penilaian kompetensi dengan bobot afektif 20%, kognitif 60%, dan psikomotor sebesar 20%. Setelah mendapat perolehan kompetensi pada masing-masing siswa dicari rerata atau mean (M), median (Me) dan modus (Mo). Untuk mengetahui peningkatan kompetensi siswa disajikan dalam

bentuk tabel distribusi frekuensi relative atau tabel distribusi presentase dan tabel daftar nilai.

Untuk menghitung besarnya modus pada nilai hasil belajar adalah dengan mencari frekuensi yang terbesar yang terdapat dalam tabel distribusi atau sering disebut nilai yang sedang populer atau sering muncul. Sedangkan untuk mencari nilai median berdasarkan nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari terkecil sampai terbesar atau sebaliknya dari terbesar sampai terkecil. Untuk mengetahui presentase peningkatan kompetensi siswa dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

.....Rumus 3

Keterangan:

f = frekuensi yang sedang dicari presentasinya

N = jumlah frekuensi atau banyaknya individu

P = angka presentasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh kemudian dilakukan interpretasi penilaian kompetensi siswa dengan menggunakan kriteria ketuntasan minimal. Agar lebih memudahkan untuk memahami data kompetensi siswa berdasarkan kriteria ketuntasan minimal disajikan berdasarkan kriteria ketuntasan yang sudah ditentukan.

Tabel 8. Kriteria Ketuntasan Minimal

Angka	Kriteria KKM
<74	Kurang mencapai KKM
74 – 79	Sudah mencapai KKM dengan standar cukup
80 - 89	Sudah mencapai KKM dengan standar baik
90 – 100	Sudah mencapai KKM dengan standar sangat baik

Penjelasan dari tabel diatas yakni jika kompetensi siswa <74 maka dapat dikatakan bahwa siswa tersebut belum mencapai standart KKM, jika kompetensi siswa 74-79 maka dapat dikatakan bahwa siswa tersebut telah mencapai KKM dengan standart cukup, jika kompetensi siswa 80-89 maka dapat dikatakan bahwa siswa tersebut telah mencapai KKM dengan standart baik, kemudian jika kompetensi siswa 90-100 maka dapat dikatakan bahwa siswa tersebut telah mencapai KKM dengan sangat baik.

H. Kriteria Keberhasilan

Kriteria merupakan tindakan patokan untuk menentukan keberhasilan. Suatu kegiatan dikatakan berhasil apabila mampu melampaui kriteria yang telah ditentukan. Oleh karena itu setiap evaluasi terhadap suatu program membutuhkan suatu kriteria. Keberhasilan suatu tindakan biasanya didasarkan pada sebuah standar yang harus dipenuhi. Pada penelitian tindakan keberhasilan dapat ditandai dengan pembahasan kearah perbaikan, baik terkait dengan guru maupun dengan siswa.

Keberhasilan suatu penelitian tindakan yaitu membandingkan hasil sebelum dan sesudah diberi tindakan cukup dengan mendeskripsikan data yang terkumpul. Data-data yang disimpulkan berasal dari observasi, dokumentasi dan tes. Semua data tersebut dikumpulkan dan disimpulkan sebagai acuan untuk perbandingan dan masukan terhadap apa yang telah dicapai setelah tindakan. Kriteria keberhasilan pada penelitian tindakan kelas ini adalah:

1. Terlaksananya pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan

menggunakan metode *Guided Note Taking* sesuai yang direncanakan, dengan kriteria 6 (enam) sintak *Guided Note Taking* terlaksana.

2. Siswa berpartisipasi aktif dalam mengikuti pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal menunjukkan peningkatan.
3. Kompetensi belajar siswa dikatakan meningkat apabila seluruhnya atau sebagian besar siswa (75%) mencapai nilai kriteria ketuntasan minimal (KKM) 74.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Penelitian

PTK yang dilaksanakan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa dalam mata pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak dengan penerapan metode *Guided Note Taking* (GNT). Secara rinci prosedur penelitian tindakan ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pra Siklus

Langkah dalam tahap ini meliputi :

- a. Pengamatan langsung proses pembelajaran di kelas untuk menemukan gejala yang menyebabkan kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima yang masih rendah.
- b. Diskusi tim peneliti tentang permasalahan yang terjadi di kelas untuk merumuskan permasalahan yang terjadi dan mengidentifikasi permasalahan pokok.
- c. Merancang strategi pemecahan masalah yang telah dirumuskan dengan mengkaji Standar Kompetensi, Kompetensi Dasar dan indikator pada mata pelajaran pelayanan prima.

2. Pelaksanaan Siklus

a. Perencanaan

Dalam tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang ada di lapangan dari data hasil observasi awal. Selanjutnya merencanakan pelaksanaan tindakan kelas dalam pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan penerapan metode *Guided Note Taking* (GNT).

Rencana tindakan tersebut meliputi persiapan perangkat pembelajaran yang akan digunakan dalam penelitian tindakan yaitu menyiapkan silabus, membuat rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) dengan penerapan metode *Guided note taking*, menyiapkan lembar observasi pembelajaran dan lembar keaktifan belajar siswa, menyiapkan tes peningkatan kompetensi berupa tes pilihan ganda dan tes psikomotor serta menyiapkan *handout Guided Note Taking*.

b. Tindakan/ Pelaksanaan dan Pengamatan (observasi)

Pelaksanaan dan pengamatan dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu. Pelaksanaan kegiatan penelitian meliputi pelaksanaan kegiatan pembelajaran sesuai dengan RPP dan dengan metode *Guided Note Taking* yang telah dipersiapkan pada tahap perencanaan. Proses pembelajaran dilakukan oleh guru berkolaborasi dengan peneliti.

Pengamatan dilakukan oleh observer dengan mengamati kegiatan pembelajaran dengan lembar observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan oleh tim observer yaitu teman sejawat peneliti.

c. Refleksi

Refleksi dilakukan untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan proses dan hasil yang diperoleh dari tindakan yang telah terlaksana. Pada tahap ini temuan-temuan atau data pada tahap tindakan dan observasi dianalisis, kemudian data tersebut digunakan sebagai refleksi untuk melihat apakah setelah tindakan ada peningkatan kompetensi dan keaktifan belajar siswa atau tidak. Selain itu, data-data yang berupa hambatan, kekurangan dan kelemahan yang dijumpai selama pelaksanaan siklus pertama dianalisis dan ditemukan pemecahan permasalahannya.

Siklus II dirancang mengacu pada siklus I yang belum sempurna. Kegiatan yang dilakukan pada Siklus II merupakan penyempurnaan dari kelemahan atau kekurangan pada Siklus sebelumnya.

B. Hasil Penelitian

1. Kondisi Tempat Penelitian

SMK N 1 Pandak terletak di desa Kadekrowo, Gilangharjo, Pandak, Bantul. SMK N 1 Pandak merupakan salah satu sekolah kejuruan yang terdiri dari jurusan Busana Butik, Peternakan, Pertanian dan TPHP (Teknologi Pengolahan Hasil Pertanian). SMK N 1 Pandak menggunakan kurikulum KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan) sebagai acuan dalam proses belajar mengajar. Adapun pada jurusan busana butik terdapat 2 kelas yakni kelas busana butik 1 dan kelas busana butik 2, dengan masing-masing jumlah siswa 31 siswa pada setiap kelasnya.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Pandak Bantul memiliki 11 ruang teori, 11 ruang laboratorium, 2 ruang sereal, 2 ruang tanaman, ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang BP, ruang UKS, lapangan basket, kantin, lab biologi, dan lab kimia. Pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik 2 dilaksanakan di ruang teori Sereal 2. Fasilitas yang ada di ruang teori sereal adalah papan tulis, meja, kursi, jam dinding, lambang pancasila, foto presiden dan wakil presiden, visi misi SMK N 1 Pandak, alat kebersihan, papan pengumuman yang dibuat oleh siswa sendiri. Ruang kelas tersebut dapat dikatakan dengan kondisi baik.

SMK N 1 Pandak juga mempunyai staff pengajar yang berkualitas, SMK ini mempunyai staff pengajar berjumlah 72 orang yang terdiri dari 54 PNS dan 14 guru tidak tetap yang hampir semuanya bergelar S1 dan S2 serta 27 guru telah lulus sertifikasi guru. Karyawan yang berada di SMK N 1 Pandak berjumlah 25 orang yang terdiri dari 8 PNS dan 17 karyawan tidak tetap.

Mata pelajaran pelayanan prima ini diampu oleh satu guru saja yaitu Ibu Sururin Khoiroh, S.Pd. Mata pelajaran pelayanan prima ini dilaksanakan setiap satu minggu satu kali pertemuan, yaitu dilaksanakan pada hari senin pada pukul 12.15 WIB sampai 13.45 WIB dengan alokasi waktu 2 x 45 menit.

2. Kondisi Awal Sebelum Tindakan

Kegiatan pra tindakan dilakukan melalui observasi kelas dan dialog dengan guru mata pelajaran pelayanan prima khususnya pada materi pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan secara

internal dan eksternal. Dalam penelitian ini peneliti berkolaborasi dengan guru, berdiskusi perihal proses pembelajaran, motivasi belajar, keaktifan siswa dalam kelas serta pencapaian kompetensi siswa. Berdasarkan studi dokumentasi dan diskusi yang dilakukan menunjukkan pencapaian kompetensi siswa masih sangat beragam. Ada siswa yang mampu meraih nilai tinggi, tetapi banyak siswa yang meraih nilai rendah.

Sebelum tindakan dilakukan, peneliti terlebih dahulu melaksanakan pra observasi di kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak. Dari hasil observasi awal, peneliti mendapatkan informasi tentang kondisi kelas pada saat kegiatan belajar berlangsung. Dalam mengajar pembelajaran teori, guru menggunakan model pembelajaran konvensional yaitu model pembelajaran yang dominan menerapkan metode ceramah. Sebenarnya metode ini memang bagus untuk digunakan karena metode ini mudah dilaksanakan, guru menjelaskan secara lisan didepan kelas dengan membacakan materi pelajaran tersebut. Namun kemampuan siswa untuk mendengarkan selama 2 jam pelajaran tidak sepenuhnya focus terhadap apa yang disampaikan oleh guru. Jika siswa terlalu lama untuk mendengarkan ceramah, siswa cenderung akan merasa bosan dan mencari aktifitas lainnya seperti mengobrol dengan teman sebangkunya. Sehingga keaktifan siswa pun cenderung menurun, mereka jarang untuk menanyakan materi yang belum mereka fahami walaupun sudah berkali-kali guru bertanya apakah ada materi yang belum jelas. Dengan demikian metode ceramah perlu dikombinasikan dengan metode–metode lain yang dapat membuat siswa tetap focus terhadap materi yang akan disampaikan.

Indikator-indikator pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dapat dicapai dengan tiga aspek yaitu kognitif, afektif, dan psikomotor. Pada penelitian ini, aspek yang menjadi fokus terbesar adalah aspek kognitif. Aspek kognitif merupakan aspek yang berkaitan dengan pengetahuan yang berupa teori, yang mendasari pengetahuan pembelajaran praktik untuk menguasai kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa permasalahan pembelajaran di atas perlu diadakan perbaikan dan metode untuk peningkatan kualitas pembelajaran di kelas, meningkatkan keaktifan siswa saat pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima. Berdasarkan hasil diskusi dengan guru, materi yang dipilih untuk penelitian ini adalah materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal.

Hasil data keaktifan siswa yang dilakukan oleh peneliti menggunakan lembar observasi keaktifan belajar siswa selama proses pembelajaran pelayanan prima berlangsung yang mencakup *Visual Activities* (penglihatan), *Oral Activities* (bertanya, memberi saran, diskusi), *Listening Activities* (mendengarkan), *Writing Activities* (menulis), *Motor Activities* (melakukan aktivitas), *Mental Activities* (memecahkan soal, mengambil keputusan) dan *Emotional Activities* (merasa bosan, bersemangat, gugup) diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 9. Keaktifan Belajar Siswa dengan Penerapan Metode *Guided Note Taking* pra siklus

Indicator	Sub Indikator	Terlaksana		Tidak terlaksana	
		F	%	F	%
a. <i>Visual Activities</i>	Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran	17	54,8%	14	45,2%
b. <i>Oral Activities</i>	Bertanya kepada guru	5	16,1%	26	83,9%
	Menjawab pertanyaan dari guru	9	29,0%	22	71,0%
c. <i>Listening Activities</i>	Mendengarkan penjelasan guru	18	58,1%	13	41,9%
	Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat	15	48,4%	16	51,6%
d. <i>Writing Activities</i>	Mengisi bagian yang kosong dari <i>hand out guided note taking</i>	0	0,0%	31	100,0%
	Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru	10	32,3%	21	67,7%
e. <i>Motor Activities</i>	Mempresentasikan hasil pengisian <i>hand out guided note taking</i>	0	0,0%	31	100,0%
f. <i>Mental Activities</i>	Berani mengemukakan pendapat	8	25,8%	23	74,2%
	Berani menanggapi presentasi dari teman	0	0,0%	31	100,0%
g. <i>Emotional Activities</i>	Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran	13	41,9%	18	58,1%

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa *visual activities* masih ada 14 siswa (45,2%) belum terlaksana, *Oral Activities* masih ada 26 siswa (83,9%) dan 22 siswa (71,0%) belum terlaksana, *Listening Activities* ada 13 siswa (41,9%) dan 16 siswa (51,6%) belum terlaksana, *Writing Activities* masih ada 21 siswa (67,7%) belum terlaksana, *Mental Activities* masih ada 23 siswa (74,2%) belum terlaksana dan *Emotional Activities* masih ada 18 siswa (58,1%) belum terlaksana. Dengan hasil demikian peneliti berkolaborasi dengan guru sepakat untuk melakukan tindakan melalui metode *guided note taking* pada proses belajar mengajar pada mata pelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan

untuk pelanggan secara internal dan eksternal yang bertujuan untuk memaksimalkan peranan *handout* dan untuk meningkatkan keaktifan siswa dari segi *oral activities*, *listening activities*, *writing activities*, *motor activities*, *mental activities*, *visual activities*, *emotional activities*, sehingga pada akhirnya kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dapat meningkat.

Sedangkan dari hasil penilaian atau kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima pra siklus dilakukan oleh guru, peneliti mengambil nilai dari data hasil kompetensi yang dilakukan oleh guru.

Tabel 10. Daftar Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pelayanan Prima Sebelum Tindakan / Pra Siklus

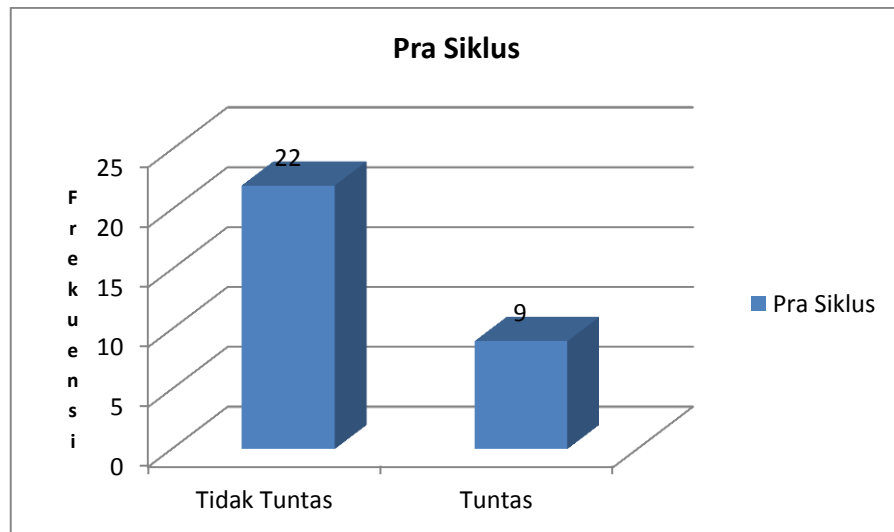
No.	Pra Siklus	Keterangan
1	65,00	Kurang
2	70,00	Kurang
3	75,00	Cukup
4	60,00	Kurang
5	85,00	Baik
6	70,00	Kurang
7	70,00	Kurang
8	70,00	Kurang
9	65,00	Kurang
10	70,00	Kurang
11	90,00	Sangat Baik
12	70,00	Kurang
13	80,00	Baik
14	70,00	Kurang
15	70,00	Kurang
16	75,00	Cukup
17	70,00	Kurang
18	75,00	Cukup
19	65,00	Kurang
20	60,00	Kurang
21	65,00	Kurang
22	70,00	Kurang
23	70,00	Kurang
24	65,00	Kurang
25	85,00	Baik
26	70,00	Kurang
27	65,00	Kurang
28	70,00	Kurang
29	80,00	Baik
30	70,00	Kurang
31	85,00	Baik
Mean	71,61	Kurang

Berdasarkan nilai yang disajikan, hasil kompetensi siswa pada pra siklus dari 31 siswa dapat dikategorikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kriteria Ketuntasan Minimal

Angka	Kriteria KKM
<74	Kurang mencapai KKM
74 – 79	Sudah mencapai KKM dengan standar cukup
80 - 89	Sudah mencapai KKM dengan standar baik
90 – 100	Sudah mencapai KKM dengan standar sangat baik

Berdasarkan data tabel distribusi frekuensi kompetensi siswa pada pra siklus, dari 31 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima menunjukkan bahwa 1 siswa (3,2%) tuntas dengan kriteria sangat baik, 5 siswa (16,1%) tuntas dengan kriteria baik, 3 siswa (9,7%) tuntas dengan kriteria cukup dan 22 siswa (71,0%) dengan kriteria kurang dapat dikategorikan tidak tuntas. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi siswa masih cukup rendah terlihat pada banyaknya siswa yang belum memenuhi kriteria ketuntasan minimal dan dilihat dari nilai rata-rata kelas baru mencapai 71,61 yang masih dibawah standar kriteria ketuntasan minimal yakni 74,0.



Gambar 3. Hasil ketuntasan belajar siswa pra siklus

3. Hasil Pelaksanaan Tindakan Kelas Siklus I

a. Perencanaan

Perencanaan dalam penelitian tindakan kelas pada siklus 1 adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun perangkat pembelajaran berupa scenario pembelajaran dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP yang dibuat lebih menekankan pada kegiatan inti yaitu pada peningkatan kompetensi belajar pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal melalui metode pembelajaran *Guided Note Taking*.
- 2) Menyiapkan sebuah catatan berupa hand out yang berisi poin – poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1).

- 3) Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam *hand out* tersebut (Sintak 2).
- 4) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal dan guru memberikan penjelasan singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan metode pembelajaran *Guided Note Taking*.
- 5) Menyiapkan instrument berupa lembar observasi keaktifan belajar siswa dan pelaksanaan pembelajaran, dan tes berupa pilihan ganda dan mempraktekkan materi didepan kelas. Lembar observasi digunakan untuk pengamatan dalam tingkat afektif siswa selama proses pembelajaran dan berlangsungnya tindakan, tes pilihan ganda digunakan untuk mengetahui pencapaian taraf kognitif siswa mengenai pengetahuan, pemahaman dan penerapan terhadap bahan pengajaran, sedangkan tes psikomotor dapat dinilai dari mempraktekkan materi yang telah diajarkan didepan kelas secara berpasangan.

b. Tindakan dan Pengamatan

Tindakan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kegiatan Awal/ Pembukaan
 - a) Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam
 - b) Guru mempresensi siswa
 - c) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara

internal dan eksternal. Tujuan dari pembelajaran tersebut adalah Siswa mampu untuk menjelaskan pengertian pelanggan, Siswa mampu untuk mengidentifikasi pembagian pelanggan, Siswa mampu untuk mengidentifikasi harapan pelanggan dan Siswa mampu untuk mengidentifikasi tipe-tipe dan cara melayani pelanggan

- d) Menggali pengetahuan siswa dengan cara memberikan pertanyaan dan menyuruh siswa memberikan contoh tentang materi pelayanan prima yaitu tentang memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal
- e) Guru menjelaskan tentang metode baru yang akan digunakan yaitu *guided note taking*

2) Kegiatan inti

- a) Guru membagikan hand out yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin-poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (sintak GNT3)
- b) Mengkondisikan siswa agar mencermati hand out yang telah diterima, guru menyuruh siswa memperhatikan bagian-bagian yang kosong pada hand out *guided note taking* disertai penjelasan bahwa hand out tersebut sengaja dikosongkan pada bagian-bagian tertentu dengan maksud agar siswa selalu focus memperhatikan guru ketika pembelajaran sedang berlangsung, ketika siswa tidak

memperhatikan maka akan tertinggal dalam pengisian *hand out guided note taking*.

- c) Guru menjelaskan materi pelayanan prima, materi tersebut mencakup Pengertian Pelanggan, Pembagian pelanggan, Harapan pelanggan dan Tipe – tipe pelanggan. Guru menjelaskan materi dengan menggunakan metode ceramah dan *hand out* lengkap dengan materi pembelajaran tersebut. Selama guru menyampaikan materi beberapa siswa bertanya mengenai materi yang disampaikan. Ketika guru selesai menerangkan sebagian siswa terlihat masih sibuk dengan catatan *hand out guided note taking* karena mereka tertinggal mencatat dan kelas sedikit gaduh.
- d) Selama guru menyampaikan materi pembelajaran siswa diminta mengisi bagian *hand out* yang kosong (sintak GNT4). Guru menjelaskan bahwa selama proses pembelajaran dan pengisian *hand out guided note taking* hanya akan ada nilai 1 untuk siswa yang mengisi *hand out guided note taking* dan 0 untuk siswa yang tidak mengisi *hand out guided note taking* tersebut. Dengan demikian diharapkan siswa akan termotivasi untuk mendapatkan point 1 dari pada tidak mendapatkan point dan akan berpengaruh terhadap nilai mereka.
- e) Guru menanyakan kesulitan yang dihadapi selama proses belajar mengajar. Selama pembelajaran siswa merasa kesulitan untuk mengisi bagian yang kosong dalam *hand out*

guided note taking, hal itu disebabkan karena siswa belum terbiasa mencatat menggunakan kata-kata atau bahasa mereka sendiri.

- f) Guru menyuruh siswa mengecek kembali jawaban dari hand out *guided note taking*.
- g) Guru berkeliling memantau kegiatan siswa
- h) Guru menyuruh siswa untuk maju kedepan membacakan jawaban dari hand out *guided note taking*. (sintak GNT 5)
- i) Guru menyuruh siswa untuk berpasangan mempraktekkan materi yang telah diajarkan (tes psikomotor)
- j) Penilaian : siswa mengerjakan tes pilihan ganda (tes kognitif)

3) Kegiatan Akhir/ Penutup

- a) Guru membuat klarifikasi dan kesimpulan (sintak 6). Guru mengulas kembali materi pembelajaran yang telah disampaikan dengan mengambil item-item yang menurut guru perlu untuk disimpulkan. Yaitu pengertian pelanggan, pembagian pelanggan, harapan pelanggan dan tipe-tipe pelanggan.
- b) Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan *hand out guided note taking*. siswa merasa antusias dan senang menggunakan *hand out* tersebut, namun beberapa siswa masih berkeluh-kesah dengan adanya *hand out* tersebut, hal itu dikarenakan mereka susah untuk mengolah kata-kata dalam bahasa mereka sendiri.

c) Guru menutup pembelajaran dengan salam.

Pengamatan dilakukan peneliti pada saat proses belajar mengajar pelayanan prima dengan menerapkan metode pembelajaran *Guided Note Taking*. Pengamatan terhadap keaktifan dan kompetensi siswa dilaksanakan selama proses pembelajaran pelayanan prima berlangsung.

Berdasarkan hasil pengamatan yang diperoleh terhadap keaktifan belajar siswa dilihat dari aktivitas siswa selama proses pembelajaran. Aktivitas siswa selama proses pembelajaran yang diamati meliputi *emotional activities, oral activities, listening activities, writing activities, drawing activities, motor activities, mental activities, visual activities*. Pengamatan dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat pada saat proses belajar mengajar dengan menerapkan metode *guided note taking* dengan bantuan lembar observasi keaktifan belajar siswa. Hasil pengamatan keaktifan siswa pada siklus I dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12. Keaktifan Belajar Siswa dengan Penerapan Metode *Guided Note Taking* siklus I

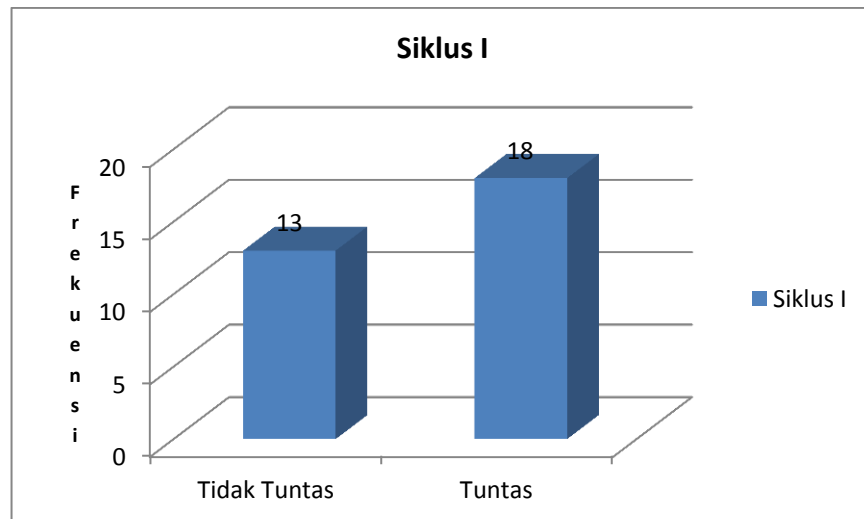
Indicator	Sub Indikator	Terlaksana		Tidak terlaksana	
		F	%	F	%
a. <i>Visual Activities</i>	Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran	22	71,0%	9	29,0%
b. <i>Oral Activities</i>	Bertanya kepada guru	17	54,8%	14	45,2%
	Menjawab pertanyaan dari guru	17	54,8%	14	45,2%
c. <i>Listening Activities</i>	Mendengarkan penjelasan guru	20	64,5%	11	35,5%
	Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat	22	71,0%	9	29,0%

Indicator	Sub Indikator	Terlaksana		Tidak terlaksana	
		F	%	F	%
d. <i>Writing Activities</i>	Mengisi bagian yang kosong dari <i>hand out guided note taking</i>	31	100,0%	0	0,0%
	Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru	24	77,4%	7	22,6%
e. <i>Motor Activities</i>	Mempresentasikan hasil pengisian <i>hand out guided note taking</i>	9	29,0%	22	71,0%
f. <i>Mental Activities</i>	Berani mengemukakan pendapat	19	61,3%	12	38,7%
	Berani menanggapi presentasi dari teman	8	25,8%	23	74,2%
g. <i>Emotional Activities</i>	Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran	18	58,1%	13	41,9%

Sedangkan hasil pengamatan yang diperoleh kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima telah meningkat dengan penerapan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dengan diperoleh dari hasil observasi terhadap pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Hasil ketuntasan KKM siswa pada siklus I

Nilai	Status	Jumlah Siswa	Prosentase
<74	Belum tuntas KKM	13 siswa	41, 9%
>74-100	Tuntas KKM	18 siswa	58,1%



Gambar 4. Hasil ketuntasan belajar siswa pada siklus I

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa terjadi peningkatan pra siklus ke siklus I. Peningkatan tersebut berjumlah 9 siswa atau 100% dari 9 siswa yang tuntas KKM menjadi 18 siswa.

c. Refleksi

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil observasi serta permasalahan yang dihadapi selama tindakan berlangsung pada siklus I. Dari pengamatan siklus I diperoleh data bahwa siswa sudah mulai aktif dalam mengikuti pembelajaran ini walaupun aktivitas siswa masih belum maksimal. Ada beberapa kekurangan yang masih terjadi pada siklus I antara lain :

- 1) Ada sintak yang belum terlaksana secara maksimal, yaitu :
 - a) Pada sintak 4, guru menyapaikan materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dan siswa diminta mengisi bagian *hand out* yang kosong. Beberapa siswa masih ada yang kurang memeperhatikan

pembelajaran, sehingga siswa tersebut tertinggal dalam mengisi *hand out guided note taking* dan menyebabkan sedikit kegaduhan.

- b) Pada sintak 5, Pada saat guru menyuruh siswa untuk maju kedepan membacakan hasil jawaban dari *hand out guided note taking*, mereka tidak ada yang memberanikan diri maju kedepan sehingga membuat kelas menjadi ramai dan gaduh.
- 2) Masih ada beberapa siswa yang terlihat bingung menyusun kata-kata dalam pengisian *hand out guided note taking*.
- 3) Pada saat pembelajaran masih terdapat beberapa siswa yang tidak menyampaikan pertanyaan atau pendapatnya terkait dengan materi yang disampaikan, dikarenakan siswa sibuk membenahi catatan mereka yang tertinggal.
- 4) Banyak siswa yang belum berani menjawab pertanyaan dari guru.

Kekurangan yang telah diuraikan diatas sebagai dasar pertimbangan penyusunan rencana tindakan yang akan dilaksanakan pada siklus berikutnya. Perencanaan–perencanaan yang akan dilakukan pada siklus 2 antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Menjelaskan kembali tentang metode *guided note taking* agar siswa lebih memahaminya.
- 2) Guru memberikan contoh bagaimana caranya mengisi *hand out guided note taking* dengan kata-katanya sendiri.

- 3) Pada setiap pembelajaran guru mengingatkan kepada siswa untuk mengisi *hand out guided note taking* agar siswa tidak ada yang tertinggal ketika mencatat.
- 4) Guru langsung menunjuk kelompok yang akan membacakan hasil diskusi *hand out guided note taking* didepan kelas agar siswa tidak ramai dan gaduh.

4. Pelaksanaan Tindakan Kelas Siklus II

Seperti pada siklus 1, siklus 2 terdiri dari perencanaan, tindakan, pengamatan dan refleksi.

a. Perencanaan

Perencanaan dalam penelitian tindakan kelas pada siklus 1 adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun perangkat pembelajaran berupa scenario pembelajaran dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP yang dibuat lebih menekankan pada kegiatan inti yaitu pada peningkatan kompetensi belajar pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal melalui metode pembelajaran *Guided Note Taking*.
- 2) Menyiapkan sebuah catatan berupa hand out yang berisi poin – poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1).

- 3) Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam *hand out* tersebut (Sintak 2).
- 4) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal dan guru memberikan penjelasan singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan metode pembelajaran *Guided Note Taking*.
- 5) Menyiapkan instrument berupa lembar observasi keaktifan belajar siswa dan pelaksanaan pembelajaran, dan tes berupa pilihan ganda dan mempraktekkan materi didepan kelas. Lembar observasi digunakan untuk pengamatan dalam tingkat afektif siswa selama proses pembelajaran dan berlangsungnya tindakan, tes pilihan ganda digunakan untuk mengetahui pencapaian taraf kognitif siswa mengenai pengetahuan, pemahaman dan penerapan terhadap bahan pengajaran, sedangkan tes psikomotor dapat dinilai dari mempraktekkan materi yang telah diajarkan didepan kelas secara berpasangan.

b. Tindakan dan Pengamatan

Tindakan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kegiatan Awal/ Pembukaan
 - a) Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam
 - b) Guru mempersensi siswa
 - c) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara

internal dan eksternal. Tujuan dari pembelajaran tersebut adalah Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan dan Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

- d) Menggali pengetahuan siswa dengan cara memberikan pertanyaan dan menyuruh siswa memberikan contoh tentang materi pelayanan prima yaitu tentang memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal
- e) Guru menjelaskan tentang metode baru yang akan digunakan yaitu *guided note taking*

2) Kegiatan inti

- a) Guru membagikan *hand out* yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin-poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (sintak GNT3)
- b) Mengkondisikan siswa agar mencermati *hand out* yang telah diterima, guru menyuruh siswa memperhatikan bagian-bagian yang kosong pada *hand out guided note taking* disertai penjelasan bahwa *hand out* tersebut sengaja dikosongkan pada bagian-bagian tertentu dengan maksud agar siswa selalu fokus memperhatikan guru ketika pembelajaran sedang berlangsung, ketika siswa tidak memperhatikan maka akan tertinggal dalam pengisian *han out guided note taking*.
- c) Guru menjelaskan materi pelayanan prima, materi tersebut mencakup harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan. Guru menjelaskan materi dengan menggunakan metode

ceramah dan *hand out* lengkap dengan materi pembelajaran tersebut. Selama guru menyampaikan materi siswa sudah mulai berani untuk menanyakan tentang materi pembelajaran yang mereka belum fahami.

- d) Selama guru menyampaikan materi pembelajaran siswa diminta mengisi bagian *hand out* yang kosong (sintak GNT4). Guru menjelaskan bahwa selama proses pembelajaran dan pengisian *hand out guided note taking* hanya akan ada nilai 1 untuk siswa yang mengisi *hand out guided note taking* dan 0 untuk siswa yang tidak mengisi *hand out guided note taking* tersebut. Dengan demikian diharapkan siswa akan termotivasi untuk mendapatkan point 1 dari pada tidak mendapatkan point dan akan berpengaruh terhadap nilai mereka.
- e) Guru menanyakan kesulitan yang dihadapi selama proses belajar mengajar. Dalam pembelajaran siklus II ini, siswa sudah mulai aktif bertanya, siswa juga sudah mulai dapat mengembangkan kata-kata mereka sendiri untuk mengisi *hand out guided note taking*.
- f) Guru menyuruh siswa mengecek kembali jawaban dari *hand out guided note taking*.
- g) Guru berkeliling memantau kegiatan siswa
- h) Guru menyuruh siswa untuk maju kedepan membacakan jawaban dari *hand out guided note taking*. (sintak GNT 5)
- i) Guru menyuruh siswa untuk berpasangan mempraktekan materi yang telah diajarkan (tes psikomotor)

j) Penilaian : siswa mengerjakan tes pilihan ganda (tes kognitif)

3) Kegiatan Akhir/ Penutup

- a) Guru membuat klarifikasi dan kesimpulan (sintak 6). Guru mengulas kembali materi pembelajaran yang telah disampaikan dengan mengambil item-item yang menurut guru perlu untuk disimpulkan. Yaitu kebutuhan pelanggan dan keluhan pelanggan.
- b) Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan *hand out guided note taking*. siswa merasa antusias dan senang menggunakan hand out tersebut, siswa lebih aktif selama pembelajaran menggunakan *hand out guided note taking*, dan siswa sudah mampu mengisi *hand out guided note taking* menggunakan bahasa atau kata-kata mereka sendiri.
- c) Guru menutup pembelajaran dengan salam.

Hasil observasi pelaksanaan pembelajaran pada pembelajaran prima menggunakan metode *Guided Note Taking* pada siklus II meningkat dibandingkan pada siklus I. Hal ini terlihat dari siswa dalam mengikuti pembelajaran dengan menggunakan metode *guided note taking* lebih antusias. Siswa lebih berani untuk menjawab pertanyaan dari guru, berpendapat dan bertanya tentang materi yang telah disampaikan. Siswa telah dapat mengisi *hand out guided note taking* secara keseluruhan dengan menggunakan bahasa mereka sendiri.

Keaktifan belajar siswa, dari pengamatan siklus I masih terdapat kekurangan dalam pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal sehingga peneliti melaksanakan siklus II dengan tujuan memperbaiki kekurangan yang ada pada siklus I dan lebih mengaktifkan siswa. Hasil pengamatan keaktifan siswa pada siklus II dapat dilihat pada tabel berikut :

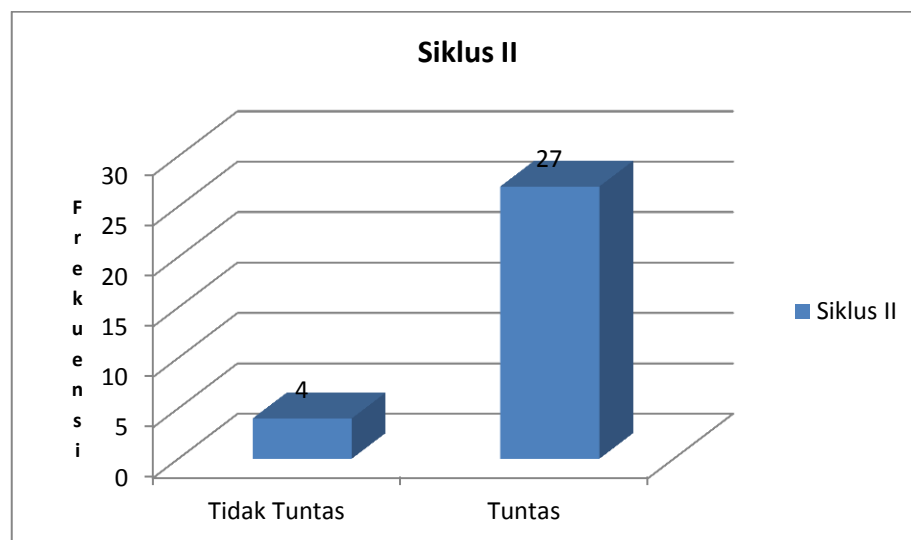
Tabel 14. Keaktifan Belajar Siswa dengan Penerapan Metode *Guided Note Taking* Siklus II

Indicator	Sub Indikator	Terlaksana		Tidak terlaksana	
		F	%	F	%
a. <i>Visual Activities</i>	Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran	28	90,3%	3	9,7%
b. <i>Oral Activities</i>	Bertanya kepada guru	23	74,2%	8	25,8%
	Menjawab pertanyaan dari guru	22	71,0%	9	29,0%
c. <i>Listening Activities</i>	Mendengarkan penjelasan guru	29	93,5%	2	6,5%
	Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat	26	83,9%	5	16,1%
d. <i>Writing Activities</i>	Mengisi bagian yang kosong dari <i>hand out guided note taking</i>	31	100,0%	0	0,0%
	Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru	27	87,1%	4	12,9%
e. <i>Motor Activities</i>	Mempresentasikan hasil pengisian <i>hand out guided note taking</i>	11	35,5%	20	64,5%
f. <i>Mental Activities</i>	Berani mengemukakan pendapat	26	83,9%	5	16,1%
	Berani menanggapi presentasi dari teman	13	41,9%	18	58,1%
g. <i>Emotional Activities</i>	Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran	26	83,9%	5	16,1%

Sedangkan hasil pengamatan pada kompetensi belajar siswa siklus II dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Hasil ketuntasan KKM siswa pada siklus II

Nilai	Status	Jumlah Siswa	Prosentase
<74	Belum tuntas KKM	4 siswa	12,9%
>74-100	Tuntas KKM	27 siswa	87,1%



Gambar. Hasil ketuntasan belajar siswa siklus II

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa terjadi peningkatan pra siklus ke siklus II. Peningkatan tersebut berjumlah 18 siswa atau 200% dari 9 siswa yang tuntas KKM menjadi 27 siswa.

c. Refleksi

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan maka refleksi pada pelaksanaan pembelajaran pada siklus II adalah sebagai berikut:

- a) Kompetensi pelayanan prima pada materi pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal siswa telah mencapai tingkat ketuntasan yang

diharapkan, yakni 87,1% siswa tuntas KKM, dengan nilai hasil tes >74 dari 31 jumlah siswa busana kelas X BB 2 SMK N 1 Pandak.

- b) Perbaikan tindakan pada siklus I sampai siklus II dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa yang dapat dilihat dari peningkatan aktivitas siswa selama proses pembelajaran berlangsung sehingga berpengaruh besar pada peningkatan kompetensi belajar siswa khususnya pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal. Pada siklus II ini peneliti mengakhiri penelitian karena kompetensi belajar siswa sudah terjadi peningkatan.

C. Pembahasan

1. Penerapan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal

Guided Note Taking adalah salah satu metode pembelajaran yang ciri utamanya adalah memberikan *hand out* yang telah dikosongkan pada bagian-bagian yang dianggap penting untuk diisi oleh siswa selama proses pembelajaran berlangsung. Siswa dituntut untuk dapat menyelesaikan *hand out guided note taking* tersebut. Dengan demikian siswa akan terlatih untuk mendengarkan materi yang disampaikan guru.

Metode *guided note taking* telah divalidasi oleh para ahli (*judgement expert*) yang terdiri dari dosen ahli metode pembelajaran dan guru mata pelajaran pelayanan prima di SMK N 1 Pandak.

Pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan sebanyak dua siklus, yaitu siklus pertama pada tanggal 26 Mei 2014 dan siklus kedua pada

tanggal 02 Juni 2014 setelah sebelumnya dilakukan penelitian tindakan pra siklus terlebih dahulu. Setiap tindakan dari masing-masing siklus dilaksanakan selama dua jam pelajaran yaitu 2x45 menit dengan empat tahap yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan dan refleksi.

Pada tahap perencanaan peneliti mempersiapkan perangkat pembelajaran yang akan digunakan dalam penelitian tindakan yaitu silabus pembelajaran pelayanan prima, Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), *Hand Out Guided Note Taking*, instrument lembar observasi dan instrument tes. Sedangkan pada tahap tindakan peneliti berkolaborasi dengan guru mata pelajaran pelayanan prima dan rekan sejawat untuk melaksanakan tindakan yaitu penerapan metode pembelajaran *Guided Note Taking* dengan tujuan meningkatkan kompetensi belajar siswa.

Pada tahap pengamatan peneliti bersama dengan guru dan rekan sejawat melakukan pengamatan pada tindakan yang dilakukan setiap siklus untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan proses pembelajaran pelayanan prima dengan menerapkan metode *Guided Note Taking* dan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa.

Tahap terakhir adalah refleksi oleh peneliti dan guru untuk mengetahui kesesuaian antara perencanaan yang dibuat dengan terlaksananya tindakan kelas. Hal ini dijadikan bahan evaluasi untuk melakukan tindakan yang sama pada siklus berikutnya agar dapat berjalan dengan baik.

Setelah melalui empat tahapan penelitian tindakan tersebut, secara umum penerapan metode *guided note taking* di kelas X Busana

Butik 2 SMK N 1 Pandak telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pencapaian kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima dengan materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal telah meningkat sebesar 58,1% dari pra silus sebelum tindakan siswa tuntas KKM 29,0% menjadi 87,1% pada siklus II.

Disamping pelaksanaan penelitian yang berjalan dengan baik, penerapan metode pembelajaran *guided note taking* ini juga mendapatkan sambutan yang sangat baik dari siswa, hal ini ditunjukkan dengan rasa antusias siswa untuk mengikuti proses kegiatan belajar mengajar, siswa terlihat lebih aktif walaupun pada tindakan penelitian yang pertama masih mengalami kendala.

Melalui metode *guided note taking* ini siswa belajar untuk dapat tetap focus terhadap materi yang disampaikan selama proses belajar mengajar berlangsung, karena mereka dituntut untuk menyelesaikan *hand out guided note taking* yang telah diberikan. Siswa juga tidak akan cepat bosan karena materi yang disampaikan telah dirangkum dalam *hand out guided note taking*. Selain itu metode *guided note taking* memungkinkan siswa belajar lebih aktif karena mereka mengisi *hand out guided note taking* sesuai dengan pemikiran mereka, guru hanya sebagai pengantar menyampaikan materi yang ada.

Dari segi pelaksanaan, penerapan metode pembelajaran *guided note taking* pada siklus pertama mengalami kendala. Kendala tersebut berupa pemahaman siswa tentang metode *guided note taking* yang belum sepenuhnya difahami oleh siswa, hal ini menyebabkan beberapa

siswa masih merasa bingung ketika proses pembelajaran berlangsung dan menyebabkan siswa kurang aktif selama proses pembelajaran. Siswa juga merasa kesusahan ketika harus mencatat dengan menggunakan kata-kata mereka sendiri.

Dari beberapa masalah tersebut jalan keluar yang akan ditempuh adalah menjadikan tatap muka pada penelitian siklus pertama sebagai peletakan konsep sekaligus latihan bagi siswa untuk belajar menerapkan metode pembelajaran *guided note taking*. Walaupun guru harus mengulang penjelasan sampai beberapa kali, hal ini merupakan hal yang sangat wajar karena siswa memang sangat memerlukan penjelasan tersebut supaya pada tatap muka berikutnya siswa sudah siap mengikuti kegiatan pembelajaran dengan menggunakan metode *Guided Note Taking* secara maksimal.

Hal ini telah dibuktikan pada penelitian tindakan siklus kedua. Siklus kedua ini guru hanya menjelaskan secara sekilas kepada siswa tentang bagaimana penerapan metode *guided note taking* yang akan diterapkan kembali di kelas. Pada tatap muka kedua ini siswa telah memahami penerapan metode *guided note taking*, hal itu dapat dilihat dari keaktifan siswa yang meningkat dibandingkan dengan pertemuan pertama. Siswa banyak yang bertanya selama proses pembelajaran berlangsung, siswa juga terlihat sudah mulai dapat fokus dengan *hand out guided note taking* dan mendengarkan ceramah yang dilakukan oleh guru.

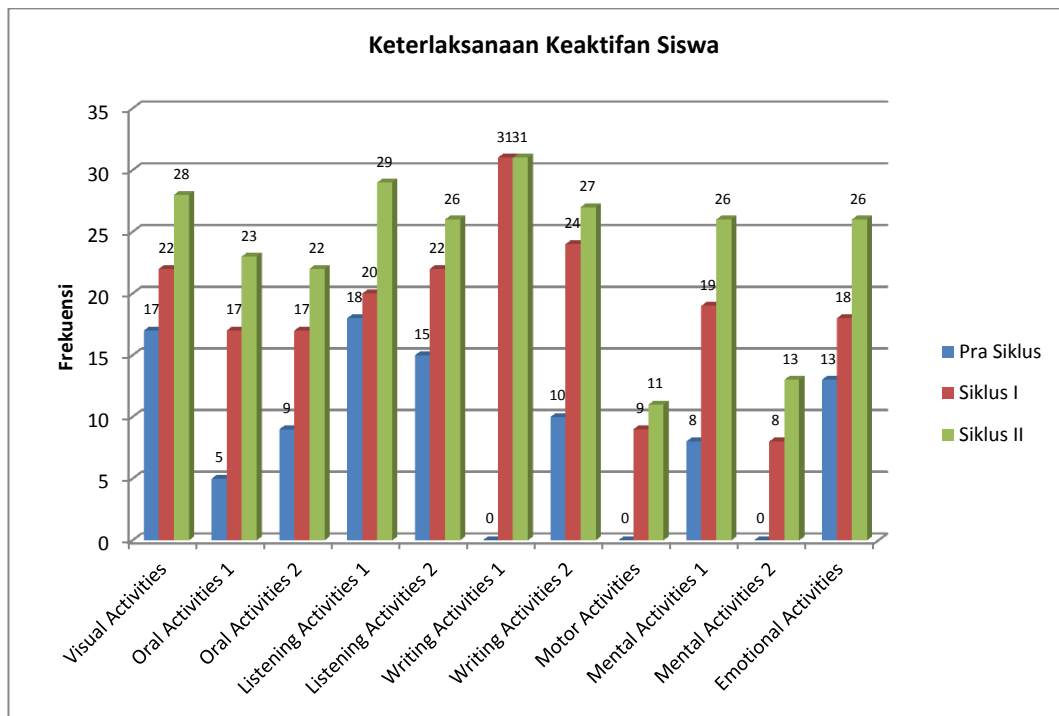
2. Peningkatan keaktifan belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan metode pembelajaran *Guided Note Taking*

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan keaktifan belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal. Peningkatan keaktifan belajar siswa dapat dilihat dari aktivitas siswa selama mengikuti pembelajaran melalui lembar observasi keaktifan siswa pada pra siklus, siklus I dan siklus II.

Tabel 16. Keterlaksanaan Keaktifan Belajar Siswa pra siklus, siklus I dan siklus II

Indicator	Sub Indikator	Pra Siklus		Siklus I		Siklus II		Peningkatan	
		F	%	F	%	F	%	Pra Siklus-Siklus I	Siklus I-Siklus II
a. <i>Visual Activities</i>	Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran	17	54,8%	22	71,0%	28	90,3%	16,1%	19,4%
b. <i>Oral Activities</i>	Bertanya kepada guru	5	16,1%	17	54,8%	23	74,2%	38,7%	19,4%
	Menjawab pertanyaan dari guru	9	29,0%	17	54,8%	22	71,0%	25,8%	16,1%
c. <i>Listening Activities</i>	Mendengarkan penjelasan guru	18	58,1%	20	64,5%	29	93,5%	6,5%	29,0%
	Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat	15	48,4%	22	71,0%	26	83,9%	22,6%	12,9%
d. <i>Writing Activities</i>	Mengisi bagian yang kosong dari <i>hand out guided note taking</i>	0	0,0%	31	100,0%	31	100,0%	100,0%	0,0%
	Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru	10	32,3%	24	77,4%	27	87,1%	45,2%	9,7%
e. <i>Motor Activities</i>	Mempresentasikan hasil pengisian <i>hand out guided note taking</i>	0	0,0%	9	29,0%	11	35,5%	29,0%	6,5%
f. <i>Mental Activities</i>	Berani mengemukakan pendapat	8	25,8%	19	61,3%	26	83,9%	35,5%	22,6%
	Berani menanggapi presentasi dari teman	0	0,0%	8	25,8%	13	41,9%	25,8%	16,1%
g. <i>Emotional Activities</i>	Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran	13	41,9%	18	58,1%	26	83,9%	16,1%	25,8%

Peningkatan Keaktifan Siswa Per Indikator Keaktifan



Gambar 6. Peningkatan Keaktifan Siswa Per Indikator Keaktifan

Pada pra tindakan, siswa yang menunjukkan sikap aktif dalam hal *Visual Activities* (Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran) sebanyak 15 siswa (54,8%) siklus I sebanyak 22 siswa (71,0%) mengalami peningkatan 16,1% dan pada siklus II sebanyak 28 siswa (90,3%) dari siklus I ke siklus II mengalami peningkatan 19,4%. *Oral Activities 1* (Bertanya kepada guru) dari pra siklus terlaksana 5 siswa (16,1%) siklus I 17 siswa (54,8%) mengalami peningkatan sebanyak 38,7% dan siklus II 23 siswa (74,2%) mengalami peningkatan 19,4% dari siklus I ke siklus II. *Oral Activities 2* (Menjawab pertanyaan dari guru) dari pra siklus terlaksana 9 siswa (29,0%) siklus I 17 siswa (54,8%) mengalami peningkatan 25,8% siklus II 22 siswa (71,0%)

mengalami peningkatan 16,1% dari siklus I ke siklus II. *Listening Activities 1* (Mendengarkan penjelasan guru) dari pra siklus terlaksana 18 siswa (58,1%) siklus I 20 siswa (64,5%) mengalami peningkatan 6,5% siklus II 29 siswa (93,5%) mengalami peningkatan 29,0% dari siklus I ke siklus II. *Listening Activities 2* (Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat) dari pra siklus terlaksana sebanyak 15 siswa (48,4%) siklus I 22 siswa (71,0%) mengalami peningkatan 22,6% siklus II 26 siswa (83,9%) mengalami peningkatan 12,9% dari siklus I ke siklus II. *Writing Activities 1* (Mengisi bagian yang kosong dari *hand out guided note taking*) pada pra siklus belum dapat terlaksana karena guru belum menerapkan metode *guided note taking*, namun pada siklus I dan siklus II sebanyak 31 siswa (100%) telah melaksanakannya. *Writing Activities 2* (Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru) dari pra siklus sebanyak 10 siswa (32,3%) telah melaksanakannya siklus I 24 siswa (77,4%) mengalami peningkatan sebesar 45,2% dan siklus II 27 siswa (87,1%) mengalami peningkatan 9,7% dari siklus I ke siklus II. *Motor Activities* (Mempresentasikan hasil pengisian *hand out guided note taking*) dari pra siklus semua siswa belum melaksanakannya karena belum diterapkannya metode *guided note taking* yang mengharuskan siswa presentasi didepan kelas, siklus I sebanyak 9 siswa (29,0%) dan siklus II sebanyak 11 siswa (35,5%) mengalami peningkatan 6,5% dari siklus I ke siklus II. *Mental Activities 1* (Berani mengemukakan pendapat) dari pra siklus terlaksana 8 siswa (25,8%) siklus I 19 siswa (61,3%) mengalami peningkatan 35,5% dan siklus II 26 siswa (83,9%) mengalami peningkatan 22,6% dari siklus I ke siklus II. *Mental Activities 2* (Berani

menanggapi presentasi dari teman) siklus I 8 siswa (25,8%) telah melaksanakannya dan siklus II 13 siswa (41,9%) mengalami peningkatan sebesar 16,1%. *Emotional Activities* (Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran) dari pra siklus 13 siswa (41,9%) telah melaksanakannya siklus I 18 siswa (58,1%) mengalami peningkatan 16,1% dan siklus II 26 siswa (83,9%) mengalami peningkatan sebesar 25,8% dari siklus I ke siklus II.

3. Peningkatan kompetensi siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dengan metode pembelajaran *Guided Note Taking*

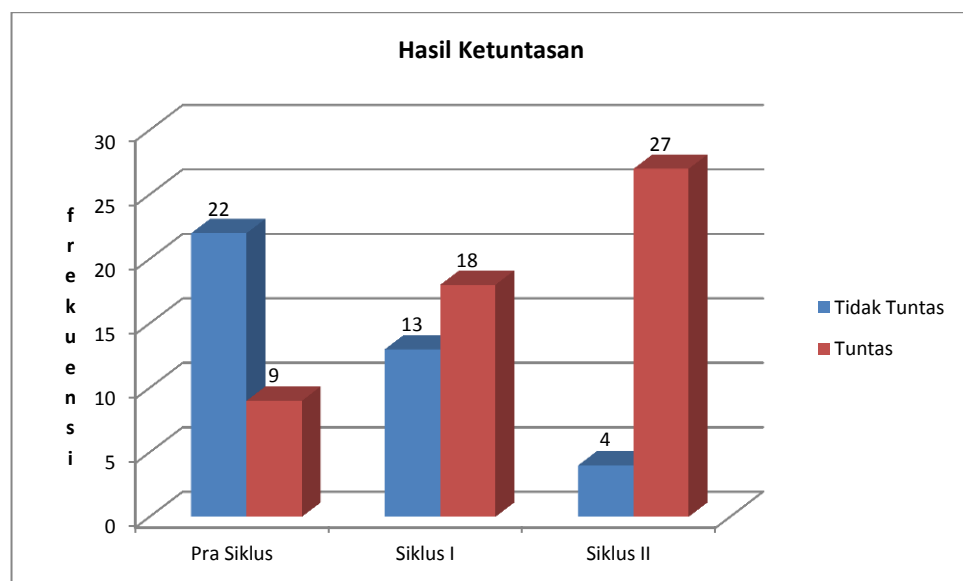
Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan peningkatan keaktifan belajar siswa selama proses pembelajaran sangat berpengaruh dan berdampak positif terhadap peningkatan kompetensi belajar siswa. Peningkatan kompetensi siswa nampak pada nilai rata-rata pra siklus 71,61 meningkat pada siklus I menjadi 75,07 dan siklus II meningkat menjadi 81,14.

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa masih adanya siswa yang belum tuntas mencapai KKM pada pra siklus sebanyak 22 siswa, pada siklus I sebanyak 13 siswa, dan pada siklus II hanya ada 4 siswa. Ketidaktuntasan pada siklus I dikarenakan siswa masih terlihat bingung dengan penerapan metode *guided note taking*, siswa kurang fokus untuk membagi antara mencatat pada *hand out* dan mendengarkan penjelasan guru. Penyebab lain adalah dikarenakan masih banyak siswa yang belum aktif dalam pelaksanaan pembelajaran, seperti masih banyak

siswa yang belum berani bertanya kepada guru apabila belum jelas, memberikan pendapat, dan mempresentasikan hasil pengisian *handout guided note taking*.

Berdasarkan kompetensi belajar pada siklus II ketuntasan siswa mencapai 87,1% siswa yang berhasil mencapai ketuntasan minimal. Jadi peningkatan kompetensi belajar dari sebelum diberi tindakan ke setelah diberi tindakan (siklus II) adalah sebesar 58,1% yaitu dari nilai rata-rata kompetensi belajar siswa pra siklus 71,61 menjadi 81,14. Hal ini sudah memenuhi keberhasilan yang diterapkan oleh peneliti yaitu KKM nilai 75.

Sedangkan ketuntasan pada pra siklus sebanyak 9 siswa atau 29,0%, pada siklus I siswa yang tuntas 18 siswa atau 58,1% dan pada siklus II 27 siswa tuntas atau 87,1%.



Gambar 6. Hasil Ketuntasan Belajar Siswa

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas tentang peningkatan kompetensi melalui metode pembelajaran *Guided Note Taking* pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di kelas X Busana Butik 2 SMK N 1 Pandak, dapat disimpulkan bahwa:

1. Keaktifan belajar siswa dengan menggunakan metode pembelajaran *guided note taking* pada pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak telah meningkat. *Visual Activities* (Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran) meningkat 35,5%. *Oral Activities 1* (Bertanya kepada guru) meningkat 58,1%. *Oral Activities 2* (Menjawab pertanyaan dari guru) meningkat 42%. *Listening Activities 1* (Mendengarkan penjelasan guru) meningkat 35,4%. *Listening Activities 2* (Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat) meningkat 35,5. *Writing Activities 1* (Mengisi bagian yang kosong dari *hand out guided note taking*) meningkat 100%. *Writing Activities 2* (Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru) meningkat 54,9%. *Motor Activities* (Mempresentasikan hasil pengisian *hand out guided note taking*) meningkat 35,5%. *Mental Activities 1* (Berani mengemukakan pendapat) meningkat 58,1%. *Mental Activities 2* (Berani menanggapi presentasi dari teman) meningkat 41,9%. *Emotional Activities* (Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran) meningkat 42%.

2. Peningkatan kompetensi siswa dengan penerapan metode pembelajaran *Guided Note Taking* pada pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak telah terbukti dalam pelaksanaan penelitian ini. Kompetensi siswa pada pra siklus masih rendah yaitu hanya 9 dari 31 siswa atau 29,0% yang mencapai KKM. Sedangkan pada siklus I, setelah dilaksanakan tindakan kelas dengan penerapan metode *Guided Note Taking*, kompetensi siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal dari pra siklus ke siklus II telah meningkat sebesar 66,67%. Ketuntasan KKM pada siklus II telah mencapai target, yakni target dari peneliti yaitu 80% siswa tuntas KKM. Hal ini membuktikan bahwa metode pembelajaran *Guided Note Taking* dapat meningkatkan kompetensi siswa dalam materi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal di SMK N 1 Pandak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pada siklus pertama guru seharusnya lebih detail menyampaikan tentang metode pembelajaran *guided note taking* sehingga siswa tidak merasa kebingungan dalam mencatat bagian-bagian yang kosong dari *hand out guided note taking* tersebut.
2. Menerapkan metode pembelajaran *guided note taking* sebagai alternatif untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa.

3. Berdasarkan dari hasil penelitian ini bahwa metode pembelajaran *Guided Note Taking* dapat meningkatkan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal pada mata pelajaran pelayanan prima, maka dapat disarankan untuk menguji cobakan penelitian ini kepada subyek yang berbeda dan materi lainnya yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suprijono.2012.*Cooperative Learning*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Anas Sudijono. 2006. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azhar Arsyah.2002. Media Pembelajaran.Jakarta:PT.Rajagrafindo Persada.
- Dimiyati dan Mujiono. 2006. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: PT. Rieneka Cipta.
- Djemari Mardapi. Berbagai Bentuk Tes Obyektif.
- E.Mulyasa.2010.Praktik Penelitian Tindakan Kelas.Bandung:PT.Remaja Rosda Karya.
- Endang Mulyatiningsih. 2012. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Iskandar. 2012. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Referensi.
- Martinis Yamin, Bansu Ansari. 2012. Taktik Mengembangkan Kemampuan Individual Siswa. Jakarta: Referensi GP Press Group.
- Masidjo. 1995. Penilaian Hasil belajar Siswa di Sekolah. Yogyakarta: kanisius.
- Masnur Muslich. 2008. KTSP Pembelajaran Berbasis Kompetensi dan Kontekstual Masyarakat.
- Mel Silberman. 2009. 101 Strategi Pembelajaran Aktif. Yogyakarta : Pustaka Insan Madani.
- Nana Sudjana, Ahmad Rivai. 2002. Media Pengajaran. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Nana Sudjana. 2002. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmayanty.2013.*Managemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta. Graha Ruko.
- Nurmiyati,dkk.2009.Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan.Jakarta.Departemen Pendidikan Nasional.
- Oemar Hamalik. 2001. Proses Belajar Mengajar. Bandung: Rosdakarya.
- . 2008. Kurikulum dan Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.

- Purwanto, N. (2004). Prinsip – Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran. Bandung : Rosdakarya.
- Slameto. (2010). Belajar dan Faktor – Faktor yang mempengaruhinya. Jakarta : Rineka Cipta.
- , 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- , 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, dkk. 2006. *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi. Ghalia Indonesia Printing.
- Suyadi. 2013. Panduan Penelitian Tindakan Kelas. Yogyakarta: DIVA Press.
- Suyetty, dkk. 2006. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul A*. Bogor. Ghalia Indonesia Printing.
- , 2006. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul B*. Bogor. Ghalia Indonesia Printing.
- Trianto. 2010. Mendesain Model Pembelajaran Inovatif-Progresif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wakhid Akhdinirwanto, Ida Ayu Sayogyani. 2009. Cara Mudah Mengembangkan Profesi Guru. Yogyakarta: Sabda media.
- Wijaya Kusuma, Desi Dwi Tanggama. 2011. Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta Indeks.
- Wina Sanjaya. 2006. Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zainal Muttaqien. 2009. Kelebihan Dan Kekurangan Metode Guided Note Taking.

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN PENELITIAN

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**Siklus 1**

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Pandak
 Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/ Semester : X BB/Genap
 Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
 Pertemuan Ke : 6
 KKM : 74
 Pendidikan Karakter : Disiplin
 Tanggung Jawab
 Kreatif

A. Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelangga (*Costumer Care*)

B. Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Secara Internal Dan Eksternal

Indikator

1. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
2. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

C. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

1. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
2. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

D. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

1. Siswa mampu untuk menjelaskan pengertian pelanggan
2. Siswa mampu untuk mengidentifikasi pembagian pelanggan
3. Siswa mampu untuk mengidentifikasi harapan pelanggan
4. Siswa mampu untuk mengidentifikasi tipe-tipe dan cara melayani pelanggan

E. Materi Pembelajaran

1. Pengertian Pelanggan
2. Pembagian pelanggan
3. Harapan pelanggan
4. Tipe – tipe pelanggan

F. Metode Pembelajaran

1. Ceramah
2. *Guided Note Taking*
3. Tugas Mandiri

G. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran

No.	Kegiatan Guru	Kegiatan peserta didik	Pengorganisasian	
			Peserta	waktu
1.	<p>A. Pendahuluan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyiapkan sebuah catatan berupa <i>hand out</i> yang berisi poin – poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1) 2) Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam <i>hand out</i> tersebut (Sintak 2) <p>Pembukaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Salam pembuka 2) Presensi 3) Menyampaikan tujuan pembelajaran 4) Menggali pengetahuan siswa dengan cara memberikan pertanyaan dan menyuruh siswa memberikan contoh tentang materi pelayanan prima yaitu tentang memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal 5) Guru menjelaskan tentang metode baru yang akan digunakan yaitu <i>guided note taking</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menjawab salam 2) Siswa memperhatikan guru 3) Siswa memperhatikan guru 4) Siswa menjawab pertanyaan guru 5) Siswa mendengarkan dan memahami penjelasan guru 	K	10 mnt
2.	<p>B. Inti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Guru membagikan <i>hand out</i> yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin- 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Siswa mengikuti petunjuk guru 		

	<p>poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (sintak GNT3)</p> <p>2) Mengkondisikan siswa agar mencermati <i>hand out</i> yang telah diterima</p> <p>3) Guru menjelaskan materi pelayanan prima</p> <p>4) Selama guru menyampaikan materi pembelajaran siswa diminta mengisi bagian <i>hand out</i> yang kosong (sintak GNT 4)</p> <p>5) Guru menanyakan kesulitan yang dihadapi selama proses belajar mengajar</p> <p>6) Guru menyuruh siswa mencermati kembali jawaban dari <i>hand out guided note taking</i></p> <p>7) Guru berkeliling memantau kegiatan siswa</p> <p>8) Guru menyuruh siswa untuk presentasi membacakan jawabannya dari <i>hand out guided note taking</i> didepan kelas (sintak GNT 5)</p> <p>9) Guru menyuruh siswa untuk berpasangan mempraktekkan materi yang telah diajarkan (tes psikomotor)</p> <p>10) Penilaian : siswa mengerjakan tes pilihan ganda (tes kognitif)</p>	<p>2) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>3) Siswa memperhatikan penjelasan guru</p> <p>4) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>5) Siswa menjawab pertanyaan guru</p> <p>6) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>7) Siswa mengecek kembali <i>hand out</i> GNT</p> <p>8) Siswa memperhatikan dan menanggapi presentasi</p> <p>9) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>10) Siswa mengerjakan tes pilihan ganda</p>	<p>K</p> <p>K</p> <p>I</p>	<p>70 mnt</p>
3.	<p>C. Penutup</p> <p>1) Guru membuat klarifikasi dan kesimpulan (sintak 6)</p>	<p>1) Siswa memperhatikan guru</p>	<p>K</p>	<p>10 mnt</p>

	2) Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan <i>hand out guided note taking</i> 3) Menutup pelajaran/memberi salam	2) Siswa menjawab pertanyaan guru 3) Menjawab salam		
Jumlah				90 mnt

K : Klasikal

I : Individual

KL: Kelompok

H. Sumber Belajar

1. Alat

- Papan tulis
- Kapur

2. Bahan

- *Hand Out*

3. Sumber belajar

- Nina Rahmayanty.2013.*Managemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta. Graha Ruko
- Nurmiyati,dkk.2009.*Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan*.Jakarta.Departemen Pendidikan Nasional.
- Sutrisno,dkk.2006.*Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. sukabumi. Ghalia Indonesia Printing.
- Suyetty,dkk.2006.*Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul A*. Bogor.Ghalia Indonesia Printing.
- Suyetty,dkk.2006.*Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul B*. Bogor.Ghalia Indonesia Printing.
- LKS

I. Penilaian Hasil Belajar

1. Tes pilihan ganda (Kongnitif)

a. Soal

Petunjuk Pengisian !

Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda (x) pada jawaban a, b, c, atau d !

1. Pengertian pelanggan adalah.....
 - a. Orang yang paling penting dalam setiap usaha (bisnis) dan telah melakukan pembelian produk barang atau jasa dalam jumlah yang banyak untuk dijual kembali kepada orang lain.
 - b. Orang, organisasi atau instansi paling penting dalam sebuah usaha yang membina hubungan baik dengan orang lain dan telah melakukan pembelian produk/jasa secara berulang-ulang yang keberadaannya tidak tergantung dengan kita
 - c. Orang atau lembaga yang melakukan pembelian produk berulang-ulang dalam jumlah yang banyak dengan diskon 50% pada setiap pembelian produk barang atau jasa.
 - d. Orang yang mengecek produk barang/jasa yang kita tawarkan dengan harapan memperoleh kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut
2. Pelanggan adalah pihak yang harus kita hargai dan hormati karena.....
 - a. Pelanggan juga manusia
 - b. Tradisi budaya timur
 - c. Dibayar untuk menghormati pelanggan
 - d. Dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin
3. Pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri disebut.....
 - a. Pelanggan Internal
 - b. Pelanggan Eksternal
 - c. Pelanggan tetap
 - d. Pelanggan tidak tetap
4. Pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang memberi atau menerima barang – barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan disebut.....
 - a. Pelanggan Internal
 - b. Pelanggan Eksternal
 - c. Pelanggan tetap
 - d. Pelanggan tidak tetap
5. Contoh pelanggan internal adalah, **kecuali**.....
 - a. Pendatang baru yang membeli produk barang/jasa yang disediakan
 - b. Karyawan toko tempat pembelian barang

- c. Manager toko
 - d. *Cleaning servis*
6. Jika kita menjadi pelayan, cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan adalah,.....
 - a. Menemukan kebutuhan-kebutuhan pelanggan
 - b. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan dan mengamati pergerakan pelanggan
 - c. Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita
 - d. Lakukan melebihi dari yang diharapkan sehingga pelanggan merasa senang
 7. Imbalan yang bersifat material insentive adalah.....
 - a. Imbalan yang berupa materi dan dihitung dengan menggunakan angka
 - b. Imbalan yang didalamnya terdapat barang-barang mewah
 - c. Imbalan yang berupa sertifikat atau pujian atau penghargaan
 - d. Imbalan yang berupa kualitas produk yang baik
 8. Imbalan yang bersifat non material insentive adalah.....
 - a. Imbalan yang berupa materi dan dihitung dengan menggunakan angka
 - b. Imbalan yang didalamnya terdapat barang-barang mewah
 - c. Imbalan yang berupa sertifikat atau pujian atau penghargaan
 - d. Imbalan yang berupa kualitas produk yang baik
 9. Contoh imbalan material insentive adalah.....
 - a. Gaji, tunjangan dan asuransi
 - b. Sertifikat atau penghargaan
 - c. Pujian dan uang
 - d. Sertifikat tanah dan ucapan selamat
 10. Contoh imbalan non material insentive adalah.....
 - a. Gaji, tunjangan dan asuransi
 - b. Sertifikat atau penghargaan
 - c. Pujian dan uang
 - d. Sertifikat tanah dan ucapan selamat
 11. Bentuk aktivitas dan program *employee relations* yaitu, **kecuali**.....
 - a. Program motivasi kerja berprestasi meliputi pemberian pendidikan khusus bagi pegawai kontrak yang berprestasi dan penjaminan menjadi pegawai tetap
 - b. Program penghargaan dan pemberian *reward*
 - c. Program pengembangan dan penyaluran bakat seni dan olahraga
 - d. Program liburan dan dispensasi

12. Harapan pelanggan eksternal diantaranya adalah.....
- Keunikan barang yang diminati
 - Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa
 - Harga dengan diskon yang tinggi
 - Pelayanan yang melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa senang
13. Layanan terhadap pembelian suatu barang yaitu.....
- Layanan yang diberikan sebagai pengganti dari barang yang rusak atau cacat dengan kualitas, harga dan produk yang sama
 - Layanan yang diberikan karena barang yang dikehendaki tidak sesuai dengan keinginan
 - Layanan yang diberikan karena barang yang dijual tidak terdapat ditoko itu
 - Layanan yang diberikan sebagai penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa
14. Layanan terhadap pemanfaatan jasa yaitu.....
- Layanan yang diberikan sebagai pengganti dari barang yang rusak atau cacat dengan kualitas, harga dan produk yang sama
 - Layanan yang diberikan karena barang yang dikehendaki tidak sesuai dengan keinginan
 - Layanan yang diberikan karena barang yang dijual tidak terdapat ditoko itu
 - Layanan yang diberikan sebagai penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa
15. Ciri – ciri pelanggan wanita adalah.....
- Tidak suka memilih-milih barang atau jasa
 - Sukar dalam menentukan pilihan
 - Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih
 - Tidak suka berbelanja
16. Persamaan antara pelanggan wanita dan remaja adalah.....
- Mementingkan status sosial
 - Menyengani hal – hal yang romantis
 - mudah terpengaruh oleh iklan
 - tidak bertele – tele dalam memilih
17. Ciri – ciri pelanggan lanjut usia adalah.....
- Sudah mantap memilih barang yang diinginkan
 - Menanyakan barang-barang yang berbau romantis

- c. Mudah dipengaruhi bujuk rayu pelayan
 - d. Suasana hatinya diliputi kebahagiaan
18. Ciri – ciri pelanggan pria adalah.....
- a. Sabar dalam memilih barang
 - b. Mudah terpengaruh bujukan pelayan
 - c. Suka berbelanja
 - d. Lama dalam memilih barang yang diinginkan
19. Cara memperlakukan pelanggan anak-anak adalah.....
- a. Mendingkan saja karena terlalu aktif
 - b. Memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang menginginkan perhatian
 - c. Memberikan pujian agar mereka bias diam
 - d. Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya
20. Cara memperlakukan pelanggan pasangan adalah, kecuali....
- a. Ciptakanlah suasana santai dan akrab, agar pasangan tersebut leluasa ngobrol mengenai barang yang akan mereka beli.
 - b. Berikanlah perhatian lebih terhadap pelanggan yang wanita, karena biasanya pendapat dan permintaan si wanita tersebut akan dikabulkan.
 - c. Memperhatikan pelanggan pria dan selalu memenuhi kebutuhannya
 - d. Meminta perhatian si wanita, bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.

b. Kunci jawaban

- | | |
|-------|-------|
| 1. B | 11. B |
| 2. D | 12. D |
| 3. C | 13. B |
| 4. A | 14. A |
| 5. B | 15. D |
| 6. A | 16. B |
| 7. C | 17. C |
| 8. A | 18. A |
| 9. C | 19. B |
| 10. A | 20. D |

2. Penilaian psikomotor (praktek)

a. Soal

1. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan wanita yang sedang marah-marah dan suka mencela produk yang dijual dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
2. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan pria yang gugup dan pendiam dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
3. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan remaja yang tahu segalanya namun ragu-ragu dalam memilih barang yang diinginkan dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
4. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan lanjut usia yang suka berbicara dan selalu membantah dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
5. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan pasangan yang mencurigai dan angkuh dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !

b. Kriteria Penilaian :

No.	Kriteria penilaian	Skor
1.	Berbicara sopan santun ketika menangani pelanggan	2
2.	Kemampuan berbicara yang meyakinkan ketika menangani pelanggan	3
3.	Intonasi suara tegas dan tidak terlihat lemah dalam menangani pelanggan	3
4.	Penuh kesabaran dalam menangani pelanggan, tidak ikut emosi ketika pelanggan sedang marah-marah.	2
Total Skor		10

Guru Mata Pelajaran,

Pandak, Mei 2014
Mahasiswa

Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Tri Yuni Asih
NIM.10513244003

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**Siklus 2**

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Pandak
 Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/ Semester : X BB/Genap
 Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
 Pertemuan Ke : 6
 KKM : 74
 Pendidikan Karakter : Disiplin
 Tanggung Jawab
 Kreatif

A. Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelangga (*Costumer Care*)

B. Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Secara Internal Dan Eksternal

C. Indikator

3. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
4. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

D. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

1. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
2. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

E. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

1. Siswa mampu untuk menganalisis kebutuhan pelanggan
2. Siswa mampu untuk mengidentifikasi keluhan pelanggan

F. Materi Pembelajaran

3. Kebutuhan pelanggan
4. Keluhan pelanggan

G. Metode Pembelajaran

- a. Ceramah
- b. *Guided Note Taking*
- c. Tugas Mandiri

H. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran

No.	Kegiatan Guru	Kegiatan peserta didik	Pengorganisasian	
			Peserta	
11)	<p>D. Pendahuluan</p> <p>3) Menyiapkan sebuah catatan berupa <i>hand out</i> yang berisi poin – poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1)</p> <p>4) Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam <i>hand out</i> tersebut (Sintak 2)</p> <p>Pembukaan</p> <p>6) Salam pembuka</p> <p>7) Presensi</p> <p>8) Menyampaikan tujuan pembelajaran</p> <p>9) Menggali pengetahuan siswa dengan cara memberikan pertanyaan dan menyuruh siswa memberikan contoh tentang materi pelayanan prima yaitu tentang memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan eksternal</p> <p>10) Guru menjelaskan tentang metode baru yang akan digunakan yaitu <i>guided note taking</i></p>	<p>6) Menjawab salam</p> <p>7) Siswa memperhatikan guru</p> <p>8) Siswa memperhatikan guru</p> <p>9) Siswa menjawab pertanyaan guru</p> <p>10) Siswa mendengarkan dan memahami penjelasan guru</p>	K	5.
4.	<p>4) Inti</p> <p>11) Guru membagikan <i>hand out</i> yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin-</p>	12) Siswa mengikuti petunjuk guru		6.

	<p>poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (sintak GNT3)</p> <p>12) Mengkondisikan siswa agar mencermati <i>hand out</i> yang telah diterima</p> <p>13) Guru menjelaskan materi pelayanan prima</p> <p>14) Selama guru menyampaikan materi pembelajaran siswa diminta mengisi bagian <i>hand out</i> yang kosong (sintak GNT 4)</p> <p>15) Guru menanyakan kesulitan yang dihadapi selama proses belajar mengajar</p> <p>16) Guru menyuruh siswa mencermati kembali jawaban dari <i>hand out guided note taking</i></p> <p>17) Guru berkeliling memantau kegiatan siswa</p> <p>18) Guru menyuruh siswa untuk presentasi membacakan jawabannya dari <i>hand out guided note taking</i> didepan kelas (sintak GNT 5)</p> <p>19) Guru menyuruh siswa untuk berpasangan mempraktekkan materi yang telah diajarkan (tes psikomotor)</p> <p>20) Penilaian : siswa mengerjakan tes pilihan ganda (tes kognitif)</p>	<p>13) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>14) Siswa memperhatikan penjelasan guru</p> <p>15) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>16) Siswa menjawab pertanyaan guru</p> <p>17) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>18) Siswa mengecek kembali <i>hand out</i> GNT</p> <p>19) Siswa memperhatikan dan menanggapi presentasi</p> <p>20) Siswa mengikuti petunjuk guru</p> <p>21) Siswa mengerjakan tes pilihan ganda</p>	<p>K</p> <p>K</p> <p>I</p>	
5.	<p>E. Penutup</p> <p>4) Guru membuat klarifikasi dan kesimpulan (sintak 6)</p>	<p>5) Siswa memperhatikan guru</p>	K	7.

	5) Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan <i>hand out guided note taking</i> 6) Menutup pelajaran/memberi salam	6) Siswa menjawab pertanyaan guru 7) Menjawab salam		
Jumlah				90 mnt

K : Klasikal

I : Individual

KL: Kelompok

I. Sumber Belajar

i. Alat

- Papan tulis
- Kapur

ii. Bahan

- *Hand Out*

iii. Sumber belajar

- Nina Rahmayanty.2013.*Managemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta. Graha Ruko
- Nurmiyati,dkk.2009.*Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan*.Jakarta.Departemen Pendidikan Nasional.
- Sutrisno,dkk.2006.*Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. sukabumi. Ghalia Indonesia Printing.
- Suyetty,dkk.2006.*Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul A*. Bogor.Ghalia Indonesia Printing.
- Suyetty,dkk.2006.*Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Modul B*. Bogor.Ghalia Indonesia Printing.
- LKS

J. Penilaian Hasil Belajar

- Tes pilihan ganda (Kongnitif)
- Soal

Petunjuk Pengisian !

Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda (x) pada jawaban a, b, c, atau d !

21. Kebutuhan pelanggan ada 2 macam, yaitu.....
 - a. Kebutuhan akan produk dalam negeri dan kebutuhan akan produk luar negeri
 - b. Kebutuhan akan produk barang dan kebutuhan akan produk jasa
 - c. Kebutuhan akan produk internal dan kebutuhan akan produk eksternal
 - d. Kebutuhan akan produk barang buatan sendiri dan kebutuhan akan produk buatan dari orang lain
22. Kebutuhan akan produk barang meliputi.....
 - a. Pangan, sandang, papan dan kendaraan
 - b. Pangan, papan, dan motor
 - c. Pangan, sandang, papan dan jasmani
 - d. Jasmani, rohani, papan dan sandang
23. Kebutuhan dibagi menjadi 3, yaitu.....
 - a. Kebutuhan hidup, kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani
 - b. Kebutuhan jasmani, kebutuhan rohani dan kebutuhan pangan
 - c. Kebutuhan praktis, kebutuhan fisik dan kebutuhan emosional
 - d. Kebutuhan psikis, kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani
24. Kebutuhan akan berbagai sarana dan fasilitas yang menunjang merupakan kebutuhan.....
 - a. Kebutuhan psikis
 - b. Kebutuhan fisik
 - c. Kebutuhan emosional
 - d. Kebutuhan psikis
25. Identifikasi kebutuhan pelanggan dikelompokkan menjadi 3, yaitu.....
 - a. Identifikasi kebutuhan jasmani, identifikasi rohani sekunder dan identifikasi kebutuhan pribadi
 - b. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan sekunder dan identifikasi kebutuhan tersier
 - c. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan kelompok dan identifikasi kebutuhan family
 - d. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan sekunder dan identifikasi kebutuhan family

26. Identifikasi kebutuhan primer adalah.....

- a. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui atau menganalisis permintaan barang atau jasa yang diperlukan oleh pelanggan sehari-hari seperti sandang, pangan dan papan
- b. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan akan barang mewah seperti mobil, rumah mewah, dan sebagainya
- c. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan akan suatu produk asing
- d. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan atas barang atau jasa yang sifatnya menunjang kehidupan seperti pakaian yang lebih baik, televisi, radio, kecuali barang mewah.

27. Pencatatan devinitive adalah.....

- a. Pencatatan yang dilakukan dengan cara mengambil data berdasarkan pelanggan efektif, dan dapat diperoleh melalui pelanggan tidak tetap dan pelanggan tetapnya
- b. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang belum pasti
- c. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang membeli barang dalam jumlah banyak
- d. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang ingin memesan pesanan

28. Pengecekan harga jual produk pesaing dapat dilakukan dengan cara, kecuali

- a. Penetapan harga berorientasi pelanggan
- b. Penetapan harga berorientasi persaingan
- c. Penetapan harga berorientasi biaya
- d. Penetapan harga berorientasi perdagangan

29. Perhitungan jumlah pesanan harus sesuai dengan.....

- a. Jumlah barang yang ada
- b. Surat jalan untuk mengirimkan barang
- c. Perintah atasan
- d. Jumlah orang yang memesannya

30. Dalam menetapkan harga berorientasi biaya perusahaan atau produsen dapat menggunakan metode.....

- a. *Mark-in pricing*
- b. *Mark-out pricing*
- c. *Mark-an pricing*
- d. *mark-up pricing*

31. Keluhan pelanggan dapat dikategorikan kedalam 4 bagian utama, **kecuali**.....

- a. Keluhan mekanikal

- b. Keluhan akibat sikap petugas
 - c. Keluhan yang aneh
 - d. Keluhan teknis
32. Keluhan mekanikal disebabkan karena.....
- a. Pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas
 - b. Keluhan pelanggan yang aneh
 - c. Sikap petugas yang kurang baik
 - d. Barang seperti TV, Radio, Tape mengalami kerusakan
33. Keluhan pelanggan yang diminta petugas merupakan keluhan yang tidak wajar disebut.....
- a. Keluhan mekanikal
 - b. Keluhan yang aneh
 - c. Keluhan teknis
 - d. Keluhan akibat sikap petugas
34. Cara mengatasi keluhan pelanggan yang aneh adalah.....
- a. Ucapkan terimakasih kepada pelanggan
 - b. Berikan harga miring terhadap pelanggan
 - c. Dengarkan dengan penuh perhatian
 - d. Ajak berbicara dengan baik
35. Cara mengatasi keluhan pelanggan adalah.....
- a. Dengarkan dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin jangan pernah menghidupkan suasana yang penuh keakraban
 - b. Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tidak boleh marah, walau hati sakit mendengar omelan pelanggan
 - c. Buatlah janji – janji untuk menyenangkan pelanggan
 - d. Mengajak berbicara pelanggan dengan penuh keakraban agar pelanggan tersebut lupa dengan keluhan yang akan disampaikan
36. Tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima untuk meminimalkan atau mengurangi keluhan pelanggan, yaitu.....
- a. *Attitude, Attention, dan Action*
 - b. *Attitude, Action dan step*
 - c. *Attitude, notice, dan step*
 - d. *Attached, notice, dan Action*
37. Pengertian dari sikap adalah.....

- a. Suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap suatu barang atau jasa tertentu
 - b. Perwujudan dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat dan dirasakan
 - c. Suatu sikap yang ada pada diri seorang pelanggan
 - d. Tingkah laku yang dimiliki oleh seorang pelanggan yang selalu menilai produk barang atau jasa yang dijual
38. Konsep sikap dapat ditunjukkan dengan cara.....
- b. Pelayanan dengan sikap memperhatikan
 - c. Pelayanan dengan sikap menghargai yaitu sikap hormat dan ramah, tutur bahasa yang disertai dengan senyum.
 - d. Pelayanan dengan sikap memperhatikan pelanggan secara berlebihan
 - e. Pelayanan dengan selalu menginterogasi pelanggan demi keamanan
39. Konsep perhatian dapat ditunjukkan dengan cara, **Kecuali**.....
- a. Mengabaikan kebutuhan pembeli atau pelanggan
 - b. Mencari perhatian pada pembeli dan keluarganya
 - c. Berpenampilan seadanya saja
 - d. Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan
40. Konsep tindakan dapat ditunjukkan dengan cara.....
- a. Mencatat pesanan pembeli dengan jumlah pesanan yang banyak
 - b. Memahami kebutuhan pelanggan
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan pembeli atau pelanggan
 - d. Melayani pelanggan melebihi yang diinginkan pelanggan agar pelanggan merasa senang

d. Kunci jawaban

- | | |
|-------|-------|
| 21. B | 31. A |
| 22. B | 32. D |
| 23. A | 33. D |
| 24. C | 34. B |
| 25. B | 35. C |
| 26. B | 36. B |
| 27. B | 37. A |
| 28. A | 38. B |
| 29. D | 39. D |
| 30. B | 40. C |

e. Penilaian psikomotor (praktek)

a. Soal

1. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan mekanikal yaitu pelanggan mengeluhkan pembelian TV/tape/radio/AC yang baru saja dibeli dan ternyata mengalami kerusakan, pelanggan diperankan oleh teman anda !
2. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan akibat sikap petugas yang tidak sopan dan judes dalam berbicara ketika sedang melayani, pelanggan diperankan oleh teman anda !
3. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan akibat pelayanan dari petugas yang buruk yaitu pelanggan menjahitkan baju dan akan selesai dalam waktu 1 minggu, namun pada kenyataannya selama 1 minggu itu baju yang harusnya sudah siap dipakai belum dijahit sama sekali, pelanggan diperankan oleh teman anda !

b. **Kriteria Penilaian :**

No.	Kriteria penilaian	Skor
8.	Berbicara sopan santun ketika menangani pelanggan	2
9.	Kemampuan berbicara yang meyakinkan ketika menangani pelanggan	3
10.	Intonasi suara tegas dan tidak terlihat lemah dalam menangani pelanggan	3
11.	Penuh kesabaran dalam menangani pelanggan, tidak ikut emosi ketika pelanggan sedang marah-marah.	2
Total Skor		10

Guru Mata Pelajaran,

Pandak, Mei 2014
Mahasiswa

Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Tri Yuni Asih
NIM.10513244003

HAND OUT GUIDED NOTE TAKING

(Siklus I)

Program Keahlian	: Tata Busana
Mata Pelajaran/Kompetensi	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X BB /2
Pertemuan Ke-	: 6
Alokasi Waktu	: 2 jam @ 45 menit
Standar Kompetensi	: Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>costumer care</i>)
Kompetensi Dasar	: memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan Eksternal

Indikator

- f. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
- g. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

A. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

- i. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
- ii. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

B. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

- a. Siswa mampu untuk menjelaskan pengertian pelanggan
- b. Siswa mampu untuk mengidentifikasi pembagian pelanggan
- c. Siswa mampu untuk mengidentifikasi harapan pelanggan
- d. Siswa mampu untuk mengidentifikasi tipe-tipe pelanggan

C. Materi Pembelajaran

- 1. Pengertian Pelanggan
- 2. Pembagian pelanggan
- 3. Harapan pelanggan
- 4. Tipe – tipe pelanggan

A. Pengertian Pelanggan

Menurut Nurmiyati (2009:27) dan Sutrisno (2006:8) pelanggan adalah

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

B. Pembagian Pelanggan

Menurut Suyetty (2006:54) pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Pelanggan Internal (*Internal Customer*) yaitu.....

.....
.....
.....

Contohnya :.....

.....
.....
.....

2. Pelanggan Eksternal (*Exsternal Customer*) yaitu

.....
.....
.....

Contohnya:.....

.....
.....
.....
.....

C. Harapan Pelanggan

Menurut Nina Rahmayanty (2013:37) harapan pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Harapan Pelanggan Internal

Harapan yang diinginkan dari pelanggan internal menurut Nina Rahmayanty (2013:37) diantaranya :

- a.

.....

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

- b.

.....

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

- c.

.....

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

- d.

.....

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

8.

9.

10.

11.

HAND OUT

Siklus 2

Program Keahlian	: Tata Busana
Mata Pelajaran/Kompetensi	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X BB /2
Pertemuan Ke-	: 6
Alokasi Waktu	: 2 jam @ 45 menit
Standar Kompetensi	: Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>costumer care</i>)
Kompetensi Dasar	: memberikan bantuan untuk pelanggan secara internal dan Eksternal

Indikator

- h. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
- i. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

D. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

- i. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
- ii. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

E. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

- a. Siswa mampu untuk menganalisis kebutuhan pelanggan
- b. Siswa mampu untuk mengidentifikasi keluhan pelanggan

F. Materi Pembelajaran

- i. Kebutuhan pelanggan
- ii. Keluhan pelanggan

E. Kebutuhan Pelanggan

Menurut Sutrisno (2006:65) produk yang dibutuhkan pelanggan ada dua macam yaitu :

1. Kebutuhan akan produk barang

Kebutuhan ini secara hakiki terdiri dari :

a.

Contohnya :.....

.....

.....

.....

b.

Contohnya :.....

.....

.....

.....

c.

Contohnya :.....

.....

.....

.....

d.

Contohnya :.....

.....

.....

.....

e.

Contohnya :.....

.....

.....

.....

2. Kebutuhan akan produk jasa

Dari kebutuhan pelanggan terhadap produk barang tentu saja pelanggan akan membutuhkan jasa-jasa yang menangani atau

melengkapi barang yang dibutuhkan tersebut (Sutrisno (2006:66)

a.

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

b.

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

c.

.....

Contohnya :.....

.....

.....

d.

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

e.

.....

Contohnya :.....

.....

.....

.....

Setiap pelanggan memiliki kebutuhan berbeda-beda, apabila suatu perusahaan atau toko ingin maju harus dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan tersebut. Yogya Departement Store Group

membedakan kebutuhan menjadi 3
macam yaitu :

- a.
 Contohnya :.....

- b.
 Contohnya :.....

- c.
 Contohnya :.....

Selain itu, untuk dapat mengetahui
kebutuhan pelanggan, menurut Sutrisno
(2006:68) produsen atau penjual harus
melakukan beberapa tindakan, yaitu :

1. Identifikasi
 Identifikasi kebutuhan pelanggan
 dibagi menjadi 3 yaitu :
- a.
 Contohnya:.....

- b.
 Contohnya:.....

- c.
 Contohnya:.....

.....
.....
.....

2. Penyusunan daftar pelanggan
 Penyusunan seperti ini dapat
 dilakukan dengan cara :

- a.

b.

3. Penyusunan data pesanan pelanggan
 Produsen dapat mengetahui data
 pesanan dari :

- a.

b.

c.

4. Pengecekan harga jual produk
 pesaing

Pengecekan harga jual dapat
melakukan pengecekan dengan cara :

- a.

b.

c.

5. Penghitungan jumlah pesanan

Perusahaan dagang dapat
melakukan penghitung jumlah
pesanan dan pengadaan barang
dagangan dengan 2 cara, yaitu :

- a. Penghitungan jumlah pesanan dari
 masing-masing pelanggan.

Penghitungan seperti ini harus sesuai dengan :

- 1)
.....
- 2)
.....
- 3)
.....
- 4)
.....
.....
.....

b. Pengadaan persediaan barang dagangan

Pengadaan persediaan barang dagangan dapat dilakukan melalui

-
.....
.....
.....
.....
.....
.....

F. Keluhan Pelanggan

Menurut Nurmiyati (2009:34) Keluhan pelanggan dapat dikategorikan kedalam 4 bagian utama, yaitu :

1.
 Contohnya :.....

2.
 Contohnya :.....

3.
 Contohnya :.....

4.
 Contohnya :.....

Untuk menangani keluhan pelanggan tersebut menurut Nurmiyati (2009:34) ada beberapa kiat dalam menanganinya, yaitu :

1.

2.

3.

4.

5.

Sedangkan menurut Suyetty (2006:59) ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan

pelayanan prima untuk meminimalkan atau mengurangi keluhan pelanggan, yaitu :

1. Konsep Sikap (*Attitude*)

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah :

- a.
.....
.....
.....
- b.
.....
.....
- c.
.....
.....
.....

2. Konsep perhatian (*Attention*)

Untuk dapat berperilaku demikian seorang penjual perlu memperhatikan hal-hal berikut :

- a.
.....
.....
.....
- b.
.....
.....

- c.
.....
.....

- d.
.....
.....

3. Konsep tindakan (*Action*)

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*Action*) adalah :

- a.
.....
.....
...
- b.
.....
.....
...
- c.
.....
.....
- d.
.....
.....
- e.
.....
.....

HAND OUT

(MATERI PEMBELAJARAN)

Program Keahlian	: Tata Busana
Mata Pelajaran/Kompetensi	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X BB /2
Pertemuan Ke-	: 6
Alokasi Waktu	: 2 jam @ 45 menit
Standar Kompetensi	: Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>costumer care</i>)
Kompetensi Dasar	: Memberikan bantuan untuk pelanggan secara Internal dan Eksternal

Indikator

- j. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
- k. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

G. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

- i. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
- ii. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

H. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

- a. Siswa mampu untuk menjelaskan pengertian pelanggan
- b. Siswa mampu untuk mengidentifikasi pembagian pelanggan
- c. Siswa mampu untuk mengidentifikasi harapan pelanggan
- d. Siswa mampu untuk mengidentifikasi tipe-tipe dan cara melayani pelanggan

I. Materi Pembelajaran

- 5. Pengertian Pelanggan
- 6. Pembagian pelanggan
- 7. Harapan pelanggan
- 8. Tipe – tipe pelanggan

A. Pengertian pelanggan

Menurut Nurmiyati (2009 : 27) dan Sutrisno (2006:8) pelanggan adalah

- a. Pelanggan adalah Orang yang paling penting dalam setiap usaha (bisnis)
- b. Pelanggan adalah Orang yang tidak tergantung dengan diri kita, tetapi kitalah yang tergantung padanya.
- c. Pelanggan tidak mengganggu pekerjaan kita, tetapi memberikan usulan bagi perbaikan usaha kita.
- d. Pelanggan datang sebagai sahabat, maka jangan menyuruhnya menunggu sampai kita tidak sibuk lagi.
- e. Pelanggan adalah orang yang memberikan perhatian penuh terhadap produk barang/jasa yang kita tawarkan.
- f. Pelanggan adalah orang atau merupakan lembaga yang melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang-ulang.
- g. Pelanggan adalah bagian terpenting dalam usaha kita, bukan orang di luar perusahaan.
- h. Pelanggan adalah orang/lembaga yang melakukan pembelian produk/jasa yang kita tawarkan.
- i. Pelanggan bukanlah sekedar uang dalam *cash register* kita, melainkan manusia dengan perasaan dan kemauan yang harus kita hormati.
- j. Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khusus dalam bidang usaha.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Pelanggan adalah Orang, organisasi atau instansi paling penting dalam sebuah usaha yang membina hubungan baik dengan orang lain dan harus dihormati karena telah melakukan pembelian produk/jasa secara berulang-ulang yang keberadaannya tidak tergantung dengan kita, namun kitalah yang tergantung dengan mereka karena merekalah yang memberikan perhatian penuh terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

B. Pembagian pelanggan

Menurut Suyetty (2006:54) pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Pelanggan Internal (*internal customer*)

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri.

2. Pelanggan eksternal (*External customer*)

Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli atau menerima barang – barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

C. Harapan Pelanggan

Menurut Nina Rahmayanty (2013:37) harapan pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Harapan Pelanggan Internal

Harapan yang diinginkan dari pelanggan internal menurut Nina Rahmayanty (2013:37) diantaranya :

a. Kebersamaan dan kerjasama dalam bekerja

Pada dasarnya semua karyawan di semua organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintah mendambakan kebersamaan, lingkungan kerja yang damai sehingga tercipta kerja sama yang baik. Dengan demikian, kebersamaan dan kerja sama adalah modal yang utama untuk menunjang kelangsungan usaha perusahaan.

b. Struktur, system, dan prosedur kerja yang efisien

Karyawan mengharapkan adanya struktur organisasi, system, dan prosedur kerja yang jelas, sehingga akan memudahkan pelaksanaan dan menunjang efisiensi kerja.

c. Kualitas kerja

Semua karyawan mengharapkan fasilitas kerja yang memadai agar mereka mampu mencapai kualitas kerja yang baik sesuai dengan harapan pimpinan. Dengan demikian, semua proses pekerjaan berjalan dengan baik, sehingga perusahaan akan mampu mencapai tujuan yang optimal.

d. Imbalan

Imbalan meliputi dua, yang pertama imbalan yang bersifat material insentive yang berwujud materi dan dihitung dengan angka atau harga seperti gaji, honor, uang lembur, bonus, tunjangan, asuransi, dan sebagainya. Ke dua imbalan bersifat non material insentive yaitu imbalan yang dirasakan namun tidak berwujud materi atau uang seperti kepuasan, harga diri, pujian, ucapan

selamat, pengumuman penghargaan dipapan pengumuman maupun disuatu acara internal perusahaan, sertifikat penghargaan.

e. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu kerja

Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh berkembangnya institusi.

f. Hubungan kerja yang sehat dan aman dan kepuasan kerja

Manajemen perusahaan senantiasa berusaha menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman, persaingan yang sehat, aman, tidak terlibat perselisihan, konflik dan menyenangkan sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Membuat dan merencanakan kegiatan program *employee relations* (hubungan para karyawan) dapat berbagai bentuk aktivitas dan program :

- 1) Program pendidikan dan pelatihan karyawan meliputi pelatihan manajemen pelayanan prima, pelatihan evaluasi diri dan pelayanan dalam memuaskan pelanggan, pelatihan mengenai complain dan keluhan pelanggan dan sebagainya.
- 2) Program motivasi kerja berprestasi meliputi pemberian pendidikan khusus bagi pegawai kontrak yang berprestasi dan penjaminan menjadi pegawai tetap.
- 3) Program penghargaan dan pemberian *reward*
- 4) Program acara khusus seperti tamasya kesuatu tempat bersama seluruh karyawan, perayaan ulang tahun perusahaan, perayaan hari besar nasional dan agama.
- 5) Program media komunikasi internal. Adanya forum diskusi kusus internal antara pegawai serikat dan petugas pelayanan, adanya media jurnal/majalah komunikasi aspirasi, kreativitas dan karya para pegawai, adanya sambungan komunikasi internet untuk mempermudah dalam koordinasi, dan lain sebagainya.
- 6) Program pengembangan dan penyaluran bakat seni dan olahraga

2. Harapan Pelanggan Eksternal

Harapan yang diinginkan dari pelanggan eksternal menurut Nina Rahmayanty (2013:42) diantaranya :

a. Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa (*easy to get*)

Setiap pelanggan menginginkan barang/jasa yang dibutuhkan berada dekat dengannya, sehingga mudah diperoleh dan efisien.

b. Persyaratan kualitas barang atau jasa

c. Harga yang kompetitif (competitive price)

Harga produk dan jasa bersaing dengan pelayanan yang baik, memberikan harga yang termahal hingga terendah, adanya system paket, diskon, member card, buy one get two, sale, dan sebagainya

d. Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah (best service)

e. Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab (after sales service)

a) Terhadap suatu barang : jaminan penggantian dengan barang yang sama kualitasnya, harganya dan sama produknya, layanan garansi, penyediaan tempat service yang mudah diakses, penyediaan tempat penjualan suku cadang asli, lengkap dan murah, penyediaan tempat menerima klaim dari konsumen yang dapat menangani keluhan atau complain.

b) Terhadap jasa : jaminan penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa, terputusnya pemberian jasa/pemberhentian secara sepihak oleh penyedia jasa dan pembatalan sepihak oleh penyedia jasa

D. Tipe – tipe pelanggan

Beberapa tipe pelanggan menurut Suyetty (2006:55) diantaranya adalah :

1. Pelanggan wanita

Ciri-cirinya :

- a. Suka memilih-milih barang atau jasa
- b. Suka membanding – bandingkan atau menawar
- c. Sukar dalam menentukan pilihan
- d. Tidak mudah terpengaruh penjelasan/bujukan petugas pelayanan
- e. Mudah terpengaruh oleh warna, rupa, bentuk suatu benda bukan pada kegunaannya
- f. Mementingkan status sosial
- g. Mudah terpengaruh oleh iklan
- h. Lebih banyak tertarik pada gejala mode, terutama pada remaja
- i. Menyenangi hal – hal yang romantis
- j. Mudah meminta pendapat, pandangan dan nasehat orang lain
- k. Senang berbelanja

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- a. Sediakan waktu yang cukup lama/luang, agar dia bebas memilih barang yang diinginkan
- b. Petugas pelayanan harus lebih sabar dalam melayani pelanggan wanita, karena wanita lebih cerewet dalam menentukan pilihannya

- c. Berikanlah pelayanan yang lebih khusus. Misalnya diskon untuk produk tertentu, obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak ketinggalan zaman.

2. Pelanggan pria

Ciri-cirinya :

- a. Tidak suka memilih-milih dalam mencari barang yang diinginkan
- b. Mudah terpengaruh oleh bujukan pelayan
- c. Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih
- d. Mempunyai perasaan tak enak bila masuk toko tanpa membeli
- e. Terburu – buru atau kurang sabar dalam menentukan pilihan
- f. Mudah dipengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang obyektif
- g. Kurang suka berbelanja

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- a. Segera membujuk atau mempengaruhinya bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera
- b. Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan konsumen
- c. Jawab dan jelaskan semua pertanyaan, jangan bertele-tele, langsung saja pada inti masalah

3. Pelanggan remaja

Ciri-cirinya :

- a. Mudah terpengaruh oleh bujukan penjual
- b. Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik
- c. Boros dalam berbelanja
- d. Seleranya sangat modis dalam memilih barang

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- d. Berikanlah pelayanan yang lebih khusus. Misalnya diskon untuk produk tertentu, obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak ketinggalan zaman.

4. Pelanggan lanjut usia

Ciri-cirinya :

- a. Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu penjual
- b. Sudah mantap memilih barang yang diinginkan
- c. Acapkali menanyakan barang – barang yang sudah ketinggalan jaman
- d. Biasanya bersikap ramah dan ngemong pada petugas yang masih muda – muda
- e. Cenderung ingin berlama – lama dan ngobrol dulu dengan petugas.

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- a. Sabar dan penuh pengertian dalam melayaninya
- b. Dengan baik-baik nasihat mereka tanpa membantah atau berdiskusi
- c. Apabila kesulitan dalam melayaninya, sebaiknya segera alihkan ke petugas yang lebih tua/lebih dewasa.

5. Pelanggan anak – anak

Ciri-cirinya :

- a. Umumnya masih suka main – main
- b. Keinginannya terkadang tidak konsisten atau berubah – ubah
- c. Tidak bisa diam, selalu bergerak kesana kemari
- d. Mudah dipengaruhi bujuk rayu

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- a. Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya, karena mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa.
- b. Petugas harus sabar dalam melayani pelanggan anak-anak, karena keinginan anak suka berubah
- c. Petugas perlu memberi pujian, misalnya dengan kata-kata “wah pasti adik cantik deh kalau pakai baju ini”

6. Pelanggan pasangan

Ciri-cirinya :

- a. Suasana hatinya diliputi kebahagiaan
- b. Seiya sekata dan jarang terjadi perselisihan

Cara terbaik memperlakukannya adalah sebagai berikut :

- a. Meminta perhatian si gadis, bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.
- b. Mendengarkan dengan penuh perhatian tentang segala hal yang mereka inginkan dan bila diperlukan berilah saran terbaik yang mereka butuhkan, karena biasanya pasangan bertunangan akan memberikan yang terbaik bagi pasangannya.
- c. Ciptakanlah suasana santai dan akrab, agar pasangan tersebut leluasa ngobrol mengenai barang yang akan mereka beli.
- d. Berikanlah perhatian lebih terhadap si gadis, karena biasanya pendapat dan permintaan si gadis akan dikabulkan.

Sedangkan menurut Nina Rahmayanty (2013:25) beberapa tipe pelanggan diantaranya adalah :

1. Pemarah dan tidak sopan

Pelanggan bisa menjadi marah dan kurang sopan karena pelayanan yang tidak memuaskan. Pelanggan mungkin akan menjadi emosi akibat dari penanganan yang kurang baik. Cara yang tepat untuk menghadapinya adalah jangan biarkan pelanggan tersebut berbicara terus dan jangan menanganinya sendiri.

2. Pelanggan yang ragu – ragu

Sebagai pelanggan yang datang masih ragu sehingga tidak mempunyai keputusan, mereka akan mendengarkan kalian, menanyakan info tambahan, tidak dapat memusatkan perhatian pada apa yang dikehendaknya. Dalam hal ini yang dapat dilakukan adalah membuat keputusan untuk mereka, kita harus memotivasi pelanggan untuk dapat mengambil keputusan sehingga pelanggan merasa puas sebab kita dapat berinisiatif. Dalam menghadapi pelanggan yang ragu – ragu, hendaknya kita memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang – barang yang dibutuhkannya
- b. Mencoba menawarkan barang – barang yang mungkin diperlukannya
- c. Menjelaskan segala jenis barang yang tersedia sampai mendetail agar tertarik
- d. Apabila pilihan pertama kurang menarik, tawarkan yang lainnya sebagai pilihan alternative
- e. Dengan sabar mengikuti selera pelanggan dan tidak memaksakan pendapat
- f. Memberikan jaminan kepada pelanggan

3. Pelanggan yang mencurigai

Pelanggan yang curiga selalu berhati – hati dalam berbelanja. Dia tidak mudah dipengaruhi oleh penjual. Pelanggan tipe ini umumnya bersikap tidak tenang dan selalu merasa curiga akan ditipu. Kecurigaan tersebut muncul dikarenakan mungkin dia pernah mengalami salah beli atau tertipu. Pelanggan semacam ini biasanya tidak mempercayai informasi yang diberi, mereka akan mengecek kebenaran dari informasi yang kita sampaikan. Terkadang mereka menjebak. Pelanggan seperti ini menuntut keberhasilan untuk mengatasinya secara profesional. Apabila kita tidak bisa menjawab, jangan pernah menerka. Cara terbaik untuk menangani

orang – orang tersebut adalah membuat persiapan berhati – hati serta tenang dalam kata – kata dan tindakan kalian.

4. Pelanggan yang pendiam

Pelanggan ini cenderung menutup diri, jarang untuk berkomunikasi, mereka hanya menginginkan informasi. Kurang berani menyatakan kebutuhannya, karena malu, Enggan untuk berbicara, karena sedang memikirkan mutu barang atau harga, Tidak mudah untuk dilayani karena tidak diketahui kebutuhannya, Tidak memusatkan pikirannya pada suatu barang, karena merasa gugup atau bingung dan Kemampuan berbicaranya kurang, yang mungkin disebabkan oleh adanya kerusakan organ atau psikis

5. Pelanggan yang suka mencela

Ada pelanggan yang datang membeli suatu produk suka mencela dan selalu mengatakan ada saja kelemahan dari produk yang ditawarkan kepadanya. Untuk mengatasi pelanggan tersebut yang bisa dilakukan adalah tetap ramah dalam tutur kata.

6. Pelanggan yang tahu segalanya

Pelanggan ini perlu ditangani dengan hati – hati. Hal – hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- a. Tempatkan diri kalian pada posisi kedua dan pusatkan perhatian pada merek.
- b. Jangan menantang.
- c. Jangan merasa lebih pintar dari pelanggan.
- d. Jangan bersikap seolah – olah merendahkan pelanggan.
- e. Pelanggan jenis ini mudah terbujuk atau dipengaruhi.
- f. Memuji pengetahuan pelanggan
- g. Ketegasan dalam memberi petunjuk.
- h. Berikan beberapa penjelasan dan mengambil sikap.

7. Pelanggan yang suka berbicara

Biasanya pelanggan ini pandai mengarahkan topik pembicaraan. Bahkan sering berbicara tentang berbagai persoalan tanpa menyinggung kebutuhannya untuk membeli sesuatu. Dalam menghadapi pelanggan tipe ini kita hendaknya bersikap sabar dan bijaksana. Apabila pelanggan terus berbicara dan ketika mendadak berhenti, maka harus segera dialihkan pembicaraannya pada barang yang akan dibutuhkan.

8. Pelanggan yang gugup

Dalam menghadapi pelanggan yang gugup, hendaknya kita memperhatikan hal – hal yang berikut :

- a. Tidak menawarkan barang secara berlebihan, supaya tidak membingungkan
- b. Memusatkan perhatian pada barang – barang yang dibutuhkan
- c. Menghindari sikap yang seolah – olah merendahkan pelanggan
- d. Bersikap sabar dan tidak mudah kesal

9. Pelanggan pembantah

Orang yang bertipe ini biasanya menganggap dirinya paling pandai atau banyak tahu, sehingga tidak mau mendengarkan pendapat atau saran orang lain. Pelanggan seperti ini senang sekali berdebat, sehingga membuat gaduh suasana, mengganggu perasaan, dll

10. Pelanggan yang sadar

Pelanggan yang sadar biasanya mempunyai kepercayaan diri yang cukup tinggi karena sudah mengetahui dan merencanakan segala sesuatu yang akan dibelinya. Pelanggan yang sadar dalam melakukan transaksi hanya mengatakan keperluannya dengan ringkas dan jelas, sehingga tidak banyak membuang waktu dalam menentukan barang apa yang akan dibelinya.

11. Pelanggan yang angkuh

Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Pelanggan ini mudah dikenal, karena segala yang dilakukannya serba berlebihan, sombong, menawarkan barang dibawah harga standar.

HAND OUT

(MATERI PEMBELAJARAN)

Program Keahlian	: Tata Busana
Mata Pelajaran/Kompetensi	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X BB /2
Pertemuan Ke-	: 7
Alokasi Waktu	: 2 jam @ 45 menit
Standar Kompetensi	: Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>costumer care</i>)
Kompetensi Dasar	: memberikan bantuan untuk pelanggan secara Internal dan Eksternal

Indikator

- b. Mengidentifikasi Harapan Pelanggan
- c. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

A. Tujuan Akhir Pembelajaran (TPO)

- i. Siswa mampu mengidentifikasi harapan pelanggan
- ii. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

B. Tujuan antara / *Enabling Objective* (EO)

- a. Siswa mampu untuk menganalisis kebutuhan pelanggan
- b. Siswa mampu untuk mengidentifikasi keluhan pelanggan

C. Materi Pembelajaran

- 1. Kebutuhan pelanggan
- 2. Keluhan pelanggan

A. Kebutuhan pelanggan

Menurut Sutrisno (2006:65) produk yang dibutuhkan pelanggan ada dua macam yaitu :

1. Kebutuhan akan produk barang

Kebutuhan ini secara hakiki terdiri dari :

a. Pangan

Pengertian pangan ini tidak hanya terbatas pada makanan pokok saja, tetapi juga makanan dan minuman lain yang sekarang telah dikemas sedemikian rupa. Seperti makanan ringan, makanan awetan, makanan diisap seperti permen, makanan berat, makanan kering, makanan basah, makanan siap saji, minuman seduh.

b. Sandang

Pengertian sandang untuk era sekarang ini tidak hanya terbatas pada pakaian saja, melainkan berkembang pada kebutuhan akan aksesoris, model, ukuran, corak dan lainnya.

c. Papan

Kebutuhan papan yang dimaksud adalah rumah dan perlengkapan didalamnya seperti perlengkapan dapur, kamar mandi, kamar tidur, ruang tamu, ruang keluarga, dan perlengkapan pekarangan.

d. Kendaraan

Dengan meningkatnya gaya hidup yang serba ingin praktis orang berusaha untuk memiliki kendaraan misalnya sepeda, sepeda motor, mobil.

e. Kebutuhan yang lain

- 1) Kebutuhan akan elektronik
- 2) Kebutuhan akan komoditi kesehatan
- 3) Kebutuhan akan peralatan dan perlengkapan olahraga
- 4) Kebutuhan akan makanan hewan
- 5) Kebutuhan ATK (Alat Tulis Kantor)
- 6) Kebutuhan perlengkapan dan peralatan kantor
- 7) Kebutuhan akan perlengkapan music
- 8) Kebutuhan akan perlengkapan pertanian (perkebunan, perikanan, peternakan,dsb)
- 9) Kebutuhan akan peralatan dan perlengkapan pegawai bangunan

2. Kebutuhan akan produk jasa

Dari kebutuhan pelanggan terhadap produk barang tentu saja pelanggan akan membutuhkan jasa-jasa yang menangani atau melengkapi barang yang dibutuhkan tersebut (Sutrisno (2006:66)

- a. Produk jasa dari kebutuhan akan pangan meliputi : jasa usaha catering, restoran, warung nasi dan pembantu rumah tangga
- b. Produk jasa dari kebutuhan akan sandang meliputi : jasa tukang jahit, tukang cuci (laundring), tukang aksesoris, dan jasa-jasa lainnya
- c. Produk jasa dari kebutuhan akan papan meliputi : jasa tukang kayu, tukang bangunan, tukang kebun, hotel, motel atau jasa penginapan lainnya, bias juga perumahan, kost ataupun kontrakan.
- d. Produk jasa dari kebutuhan akan kendaraan meliputi : jasa mekanik, angkutan umum, ojek dan lainnya.
- e. Produk jasa dari kebutuhan akan kebutuhan yang lainnya meliputi : servis elektronik, dokter, guru, ustad, konsultan, rental music dan rekaman, penyuluhan pertanian, dan lainnya

Setiap pelanggan memiliki kebutuhan berbeda-beda, apabila suatu perusahaan atau toko ingin maju harus dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan tersebut. Yogya Departement Store Group membedakan kebutuhan menjadi 3 macam yaitu :

a. Kebutuhan praktis

Kebutuhan ini meliputi seluruh produk yang kita jual baik produk yang berwujud barang maupun jasa. Kebutuhan ini bias dipuaskan dengan cara pengadaan produk yang mutunya baik, harganya tidak terlalu mahal (miring), dan model yang sangat trend.

b. Kebutuhan fisik

Kebutuhan ini meliputi berbagai sarana dan fasilitas yang menunjang kemudahan dan kenyamanan dalam berbelanja. Misalnya :

- 1) Tata letak ruangan (lay out) yaitu pemetaan area yang dirancang sebagai tempat menjual suatu barang untuk membantu konsumen berbelanja dan mempermudah pencarian barang yang akan dibeli. Pelanggan yang datang berkuunjung ke took akan merasa nyaman dan aman apabila ruangan took ditata dengan rapi, seperti :
 - a) Toilet yang bersih
 - b) Penerangan ruangan yang cukup
 - c) Kamar pas yang rapi
 - d) Tersedianya tempat ibadah
- 2) Penataan barang dagangan (display) yaitu suatu cara mendorong perhatian dan minat konsumen pada toko atau barang dan mendorong keinginan membeli melalui daya tarik penglihatan langsung. Penataan barang dagangan harus benar-benar bagus, karena akan mempengaruhi

pelanggan yang datang ketoko, barang yang ditata tersebut seperti makanan, kecantikan, peralatan rumah tangga, peralatan kantor, sarana hiburan, fashion (pakaian, sepatu, tas) dan fresh food (buah-buahan, sayur-sayuran, daging dan chicken nugget)

c. Kebutuhan emosional

Kebutuhan ini sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelayanan yang diberikan petugas penjualan, satpam, kasir, pramuniaga dan sebagainya yang erat kaitannya dengan pelayanan.

Selain itu, untuk dapat mengetahui kebutuhan pelanggan, menurut Sutrisno (2006:68) produsen atau penjual harus melakukan beberapa tindakan, yaitu :

1. Identifikasi

Penjual atau produsen harus benar-benar mengetahui kebutuhan pelanggan, dengan demikian produsen dapat mengetahui produk apa saja yang dibutuhkan pelanggan, bagaimana cara pengiriman produk tersebut dengan tepat dan sebagainya. Kebutuhan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis.

a. Identifikasi kebutuhan primer

Yaitu mengetahui atau menganalisis permintaan barang atau jasa yang diperlukan oleh pelanggan sehari-hari seperti sandang, pangan dan papan

b. Identifikasi kebutuhan sekunder

Yaitu mengetahui permintaan pelanggan atas barang atau jasa yang sifatnya menunjang kehidupan seperti pakaian yang lebih baik, televisi, radio, kecuali barang mewah.

c. Identifikasi kebutuhan tersier

Yaitu mengetahui permintaan pelanggan akan barang mewah seperti mobil, rumah mewah, dan sebagainya

2. Penyusunan daftar pelanggan

Penyusunan seperti ini dapat dilakukan dengan cara :

a. Pencatatan definitive, dimana pencatatan ini dilakukan dengan cara mengambil data berdasarkan pelanggan efektif, dan dapat diperoleh melalui pelanggan tidak tetap dan pelanggan tetapnya

b. Pencatatan sementara

Pencatatan sementara biasanya dilakukan untuk mencatat pelanggan yang belum pasti, misalnya pelanggan tidak tetap. Pengambilan data pencatatan sementara ini diambil dari data sekunder seperti :

- a. Daftar nasabah bank, yang diperoleh dari pihak bank yang dilakukan dengan kerja sama dengan bank.
- b. Meminta lembaga marketing untuk menyusun daftar pelanggan
- c. Pelanggan yang menggunakan telepon bias diketahui dari buku telepon

3. Penyusunan data pesanan pelanggan

Produsen dapat mengetahui data pesanan pelanggan dari :

- a. Tanggapan pelanggan atas brosur yang dibuat oleh pihak perusahaan
- b. Pelanggan yang secara langsung datang ke perusahaan untuk memberikan data pesanan yang diinginkan
- c. Pesanan tertulis berupa surat maupun telepon yang disampaikan pelanggan atas tanggapan dari media cetak maupun elektronik

4. Pengecekan harga jual produk pesaing

Untuk mengetahui harga jual produk pesaing, produsen dapat melakukan penarikan informasi dari kelompok-kelompok tertentu, pemeriksaan berturut-turut pada toko oleh wiraniaga, dan penarikan persepsi pelanggan tentang mutu dan nilai produk. Selain itu, produsen juga dapat melakukan pengecekan dengan cara :

d. Penetapan harga berorientasi pelanggan

Untuk menentukan harga berorientasi pelanggan, produsen harus benar-benar memastikan apakah produk yang ditawarkan adalah produk-produk yang memberikan keuntungan bagi pelanggannya. Penetapan harga berorientasi pelanggan ini dapat dilakukan dengan cara promosi besar-besaran, diskon harga, undian atau pemberian hadiah kepada pelanggan atas pembelian suatu barang tertentu.

e. Penetapan harga berorientasi pesaing

Bila perusahaan yang sudah mengalami kemacetan dalam melakukan usahanya, maka perusahaan tersebut akan menetapkan harga jual produknya berdasarkan penetapan harga jual produk pesaing. Bila perusahaan yang diikuti menetapkan harga dibawah rata-rata maka perusahaan tersebut tidak akan mengalami kesulitan dalam menetapkan harga jual produknya. Tetapi jika perusahaan yang diikutinya menetapkan harga diatas rata-rata maka perusahaan tersebut akan mengalami kesulitan dalam menetapkan harga jual produknya, karena nilai jualnya terlalu tinggi.

f. Penetapan harga berorientasi biaya

Dalam menetapkan harga berorientasi biaya perusahaan atau produsen dapat menggunakan metode mark-up pricing yaitu penghitungan

biaya per unit dengan menambahkan biaya variabel pada biaya tetap, kemudian dibagi dengan tingkat penjualan yang diharapkan. Harga tersebut dapat dicari dengan menambah mark-up yang diinginkan pada biaya per unit (atau membagi biaya per unit dengan $1/\%$ mark-up yang diinginkan).

5. Penghitungan jumlah pesanan

Perusahaan dagang dapat melakukan penghitungan jumlah pesanan dan pengadaan barang dagangan dengan 2 cara, yaitu :

c. Penghitungan jumlah pesanan dari masing-masing pelanggan.

Penghitungan seperti ini harus sesuai dengan :

- 5) Surat jalan untuk mengirimkan barang
- 6) Jumlah barang yang dikirim
- 7) Pencatatan utang piutang apabila menjual secara kredit
- 8) Retur pembelian oleh pihak pembeli dan retur penjualan oleh pihak penjual

d. Pengadaan persediaan barang dagangan

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, stok harus memadai. Pengadaan persediaan barang dagangan dapat dilakukan melalui pemesanan/pembelian ke produsen dengan datang langsung, melalui telepon atau melakukan pemesanan dengan mengirimkan surat pesanan atau sering disebut juga pesanan pembelian yang dikirimkan melalui kurir, pos, e-mail atau menggunakan fax.

E. Keluhan Pelanggan

Menurut Nurmiyati (2009:34) Keluhan pelanggan dapat dikategorikan kedalam 4 bagian utama, yaitu :

5. Keluhan mekanikal

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Seperti pada pembelian barang-barang mekanikal dan elektrikal (TV, tape, radio, AC, dll)

6. Keluhan akibat sikap petugas

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh pelanggan karena sikap petugas yang kurang baik atau negative pada saat melayani.

7. Keluhan akibat pelayanan buruk

Keluhan ini biasanya karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk.

8. Keluhan yang aneh

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar.

Untuk menangani keluhan pelanggan tersebut menurut Nurmiyati (2009:34) ada beberapa kiat dalam menanganinya, yaitu :

6. Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tidak boleh marah, walau hati sakit mendengar omelan pelanggan
7. Dengarkanlah dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin hidupakanlah suasana penuh keakraban
8. Petugas pelayanan tidak dibenarkan membuat janji – janji hanya untuk menyenangkan pelanggan, padahal janji tersebut diluar kewenangannya
9. Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan
10. Tanggapilah keluhan tersebut dengan baik, serta ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan

Sedangkan menurut Suyetty (2006:59) ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima untuk meminimkan atau mengurangi keluhan pelanggan, yaitu :

4. Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap suatu barang atau jasa tertentu. Sedangkan perilaku adalah perwujudan dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat dan dirasakan. Sikap dan perilaku yang diharapkan pada pelayanan prima adalah sikap yang baik dan simpati sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah :

- d. Pelayanan berpenampilan serasi, yaitu berhias, berbusana serasi, dan ekspresi wajah yang cerah
- e. Pelayanan dengan berfikir positif, yaitu tidak memanfaatkan kelemahan calon pembeli atau pelanggan
- f. Pelayanan dengan sikap menghargai yaitu sikap hormat dan ramah, tutur bahasa yang disertai dengan senyum.

5. Konsep perhatian (*Attention*)

Seorang penjual yang baik akan senantiasa menunjukkan penampilan dan pembicaraan yang mampu menarik perhatian pelanggan atau calon pembelinya.

Untuk dapat berperilaku demikian seorang penjual perlu memperhatikan hal-hal berikut :

- e. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pembeli atau pelanggan (menjadi pendengar yang baik)
 - f. Menaruh perhatian pada pembeli dan keluarganya
 - g. Menjaga penampilan sebaik mungkin
 - h. Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan
6. Konsep tindakan (*Action*)
- Action* yang dimaksud disini adalah suatu perilaku melayani untuk memenuhi kebutuhan pembeli atau pelanggan. Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang mengarah pada transaksi jual beli.
- Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*Action*) adalah :
- f. Mencatat pesanan pembeli atau pelanggan
 - g. Mencatat kebutuhan pembeli atau pelanggan
 - h. Menegaskan kembali kebutuhan pembeli atau pelanggan
 - i. Mewujudkan kebutuhan pembeli atau pelanggan
 - j. Menyatakan terimakasih dengan harapan pembeli atau pelanggan akan kembali lagi

Lembar Penilaian Kongnitif Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan Prima
Menggunakan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking*
Di SMK N 1 Pandak (Siklus I)

Hari/Tanggal :

Kelas :

Mata Pelajaran :

Nama Siswa :

Petunjuk Pengisian !

Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda (x) pada jawaban a, b, c, atau d!

1. Pengertian pelanggan adalah.....
 - a. Orang yang paling penting dalam setiap usaha (bisnis) dan telah melakukan pembelian produk barang atau jasa dalam jumlah yang banyak untuk dijual kembali kepada orang lain.
 - b. Orang, organisasi atau instansi paling penting dalam sebuah usaha yang membina hubungan baik dengan orang lain dan telah melakukan pembelian produk/jasa secara berulang-ulang yang keberadaannya tidak tergantung dengan kita
 - c. Orang atau lembaga yang melakukan pembelian produk berulang-ulang dalam jumlah yang banyak dengan diskon 50% pada setiap pembelian produk barang atau jasa.
 - d. Orang yang mengecek produk barang/jasa yang kita tawarkan dengan harapan memperoleh kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut
2. Pelanggan adalah pihak yang harus kita hargai dan hormati karena.....
 - a. Pelanggan juga manusia
 - b. Tradisi budaya timur
 - c. Dibayar untuk menghormati pelanggan
 - d. Dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin
3. Pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri disebut.....
 - a. Pelanggan Internal
 - b. Pelanggan Eksternal
 - c. Pelanggan tetap
 - d. Pelanggan tidak tetap
4. Pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang memberi atau menerima barang – barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan disebut.....
 - a. Pelanggan Internal
 - b. Pelanggan Eksternal
 - c. Pelanggan tetap

- d. Pelanggan tidak tetap
- 5. Contoh pelanggan internal adalah, kecuali.....
 - a. Pendatang baru yang membeli produk barang/jasa yang disediakan
 - b. Karyawan toko tempat pembelian barang
 - c. Manager toko
 - d. Cleaning servis
- 6. Jika kita menjadi pelayan, cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan adalah,.....
 - a. Menemukan kebutuhan-kebutuhan pelanggan
 - b. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan dan mengamati pergerakan pelanggan
 - c. Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita
 - d. Lakukan melebihi dari yang diharapkan sehingga pelanggan merasa senang
- 7. Imbalan yang bersifat material insentive adalah.....
 - a. Imbalan yang berupa materi dan dihitung dengan menggunakan angka
 - b. Imbalan yang didalamnya terdapat barang-barang mewah
 - c. Imbalan yang berupa sertifikat atau pujian atau penghargaan
 - d. Imbalan yang berupa kualitas produk yang baik
- 8. Imbalan yang bersifat non material insentive adalah.....
 - a. Imbalan yang berupa materi dan dihitung dengan menggunakan angka
 - b. Imbalan yang didalamnya terdapat barang-barang mewah
 - c. Imbalan yang berupa sertifikat atau pujian atau penghargaan
 - d. Imbalan yang berupa kualitas produk yang baik
- 9. Contoh imbalan material insentive adalah.....
 - a. Gaji, tunjangan dan asuransi
 - b. Sertifikat atau penghargaan
 - c. Pujian dan uang
 - d. Sertifikat tanah dan ucapan selamat
- 10. Contoh imbalan non material insentive adalah.....
 - a. Gaji, tunjangan dan asuransi
 - b. Sertifikat atau penghargaan
 - c. Pujian dan uang
 - d. Sertifikat tanah dan ucapan selamat
- 11. Bentuk aktivitas dan program *employee relations* yaitu, **kecuali**.....
 - a. Program motivasi kerja berprestasi meliputi pemberian pendidikan khusus bagi pegawai kontrak yang berprestasi dan penjaminan menjadi pegawai tetap

- b. Program penghargaan dan pemberian reward
 - c. Program pengembangan dan penyaluran bakat seni dan olahraga
 - d. Program liburan dan dispensasi
12. Harapan pelanggan eksternal diantaranya adalah.....
- a. Keunikan barang yang diminati
 - b. Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa
 - c. Harga dengan diskon yang tinggi
 - d. Pelayanan yang melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa senang
13. Layanan terhadap pembelian suatu barang yaitu.....
- a. Layanan yang diberikan sebagai pengganti dari barang yang rusak atau cacat dengan kualitas, harga dan produk yang sama
 - b. Layanan yang diberikan karena barang yang dikehendaki tidak sesuai dengan keinginan
 - c. Layanan yang diberikan karena barang yang dijual tidak terdapat ditoko itu
 - d. Layanan yang diberikan sebagai penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa
14. Layanan terhadap pemanfaatan jasa yaitu.....
- a. Layanan yang diberikan sebagai pengganti dari barang yang rusak atau cacat dengan kualitas, harga dan produk yang sama
 - b. Layanan yang diberikan karena barang yang dikehendaki tidak sesuai dengan keinginan
 - c. Layanan yang diberikan karena barang yang dijual tidak terdapat ditoko itu
 - d. Layanan yang diberikan sebagai penggantian kerugian baik materi maupun penggantian dengan jasa yang sama atas kegagalan perusahaan dalam pemberian jasa
15. Ciri – ciri pelanggan wanita adalah.....
- a. Tidak suka memilih-milih barang atau jasa
 - b. Sukar dalam menentukan pilihan
 - c. Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih
 - d. Tidak suka berbelanja
16. Persamaan antara pelanggan wanita dan remaja adalah.....
- a. Mementingkan status sosial
 - b. Menyengani hal – hal yang romantis
 - c. mudah terpengaruh oleh iklan
 - d. tidak bertele – tele dalam memilih

17. Ciri – ciri pelanggan lanjut usia adalah.....
- a. Sudah mantap memilih barang yang diinginkan
 - b. Menanyakan barang-barang yang berbau romantis
 - c. Mudah dipengaruhi bujuk rayu pelayan
 - d. Suasana hatinya diliputi kebahagiaan
18. Ciri – ciri pelanggan pria adalah.....
- a. Sabar dalam memilih barang
 - b. Mudah terpengaruh bujukan pelayan
 - c. Suka berbelanja
 - d. Lama dalam memilih barang yang diinginkan
19. Cara memperlakukan pelanggan anak-anak adalah.....
- a. Mendingkan saja karena terlalu aktif
 - b. Memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang menginginkan perhatian
 - c. Memberikan pujian agar mereka bias diam
 - d. Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya
20. Cara memperlakukan pelanggan pasangan adalah, kecuali....
- a. Ciptakanlah suasana santai dan akrab, agar pasangan tersebut leluasa ngobrol mengenai barang yang akan mereka beli.
 - b. Berikanlah perhatian lebih terhadap pelanggan yang wanita, karena biasanya pendapat dan permintaan si wanita tersebut akan dikabulkan.
 - c. Memperhatikan pelanggan pria dan selalu memenuhi kebutuhannya
 - d. Meminta perhatian si wanita, bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.

~~~~ Good Luck...!!! ☺ ~~~~

**Lembar Penilaian Kongnitif Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan Prima**  
**Menggunakan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking***  
**Di SMK N 1 Pandak ( Siklus II )**

Hari/Tanggal :

Kelas :

Mata Pelajaran :

Nama Siswa :

**Petunjuk Pengisian !**

Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda ( x ) pada jawaban a, b, c, atau d!

1. Kebutuhan pelanggan ada 2 macam, yaitu.....
  - a. Kebutuhan akan produk dalam negeri dan kebutuhan akan produk luar negeri
  - b. Kebutuhan akan produk barang dan kebutuhan akan produk jasa
  - c. Kebutuhan akan produk internal dan kebutuhan akan produk eksternal
  - d. Kebutuhan akan produk barang buatan sendiri dan kebutuhan akan produk buatan dari orang lain
2. Kebutuhan akan produk barang meliputi.....
  - a. Pangan, sandang, papan dan kendaraan
  - b. Pangan, papan, dan motor
  - c. Pangan, sandang, papan dan jasmani
  - d. Jasmani, rohani, papan dan sandang
3. Kebutuhan dibagi menjadi 3, yaitu.....
  - a. Kebutuhan hidup, kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani
  - b. Kebutuhan jasmani, kebutuhan rohani dan kebutuhan pangan
  - c. Kebutuhan praktis, kebutuhan fisik dan kebutuhan emosional
  - d. Kebutuhan psikis, kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani
4. Kebutuhan akan berbagai sarana dan fasilitas yang menunjang merupakan kebutuhan.....
  - a. Kebutuhan psikis
  - b. Kebutuhan fisik
  - c. Kebutuhan emosional
  - d. Kebutuhan psikis
5. Identifikasi kebutuhan pelanggan dikelompokkan menjadi 3, yaitu.....
  - a. Identifikasi kebutuhan jasmani, identifikasi rohani sekunder dan identifikasi kebutuhan pribadi
  - b. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan sekunder dan identifikasi kebutuhan tersier
  - c. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan kelompok dan identifikasi kebutuhan family

- d. Identifikasi kebutuhan primer, identifikasi kebutuhan sekunder dan identifikasi kebutuhan family
6. Identifikasi kebutuhan primer adalah.....
- a. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui atau menganalisis permintaan barang atau jasa yang diperlukan oleh pelanggan sehari-hari seperti sandang, pangan dan papan
  - b. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan akan barang mewah seperti mobil, rumah mewah, dan sebagainya
  - c. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan akan suatu produk asing
  - d. Identifikasi yang dilakukan untuk mengetahui permintaan pelanggan atas barang atau jasa yang sifatnya menunjang kehidupan seperti pakaian yang lebih baik, televisi, radio, kecuali barang mewah.
7. Pencatatan devinitive adalah.....
- a. Pencatatan yang dilakukan dengan cara mengambil data berdasarkan pelanggan efektif, dan dapat diperoleh melalui pelanggan tidak tetap dan pelanggan tetapnya
  - b. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang belum pasti
  - c. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang membeli barang dalam jumlah banyak
  - d. Pencatatan yang dilakukan untuk mencatat pelanggan yang ingin memesan pesanan
8. Pengecekan harga jual produk pesaing dapat dilakukan dengan cara, kecuali .....
- a. Penetapan harga berorientasi pelanggan
  - b. Penetapan harga berorientasi persaingan
  - c. Penetapan harga berorientasi biaya
  - d. Penetapan harga berorientasi perdagangan
9. Perhitungan jumlah pesanan harus sesuai dengan.....
- a. Jumlah barang yang ada
  - b. Surat jalan untuk mengirimkan barang
  - c. Perintah atasan
  - d. Jumlah orang yang memesannya
10. Dalam menetapkan harga berorientasi biaya perusahaan atau produsen dapat menggunakan metode.....
- a. *Mark-in pricing*
  - b. *Mark-out pricing*
  - c. *Mark-an pricing*
  - d. *mark-up pricing*



11. Keluhan pelanggan dapat dikategorikan kedalam 4 bagian utama, **kecuali**.....
- Keluhan mekanikal
  - Keluhan akibat sikap petugas
  - Keluhan yang aneh
  - Keluhan teknis
12. Keluhan mekanikal disebabkan karena.....
- Pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas
  - Keluhan pelanggan yang aneh
  - Sikap petugas yang kurang baik
  - Barang seperti TV, Radio, Tape mengalami kerusakan
13. Keluhan pelanggan yang diminta petugas merupakan keluhan yang tidak wajar disebut.....
- Keluhan mekanikal
  - Keluhan yang aneh
  - Keluhan teknis
  - Keluhan akibat sikap petugas
14. Cara mengatasi keluhan pelanggan yang aneh adalah.....
- Ucapkan terimakasih kepada pelanggan
  - Berikan harga miring terhadap pelanggan
  - Dengarkan dengan penuh perhatian
  - Ajak berbicara dengan baik
15. Cara mengatasi keluhan pelanggan adalah.....
- Dengarkan dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin jangan pernah menghidupkan suasana yang penuh keakraban
  - Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tidak boleh marah, walau hati sakit mendengar omelan pelanggan
  - Buatlah janji – janji untuk menyenangkan pelanggan
  - Mengajak berbicara pelanggan dengan penuh keakraban agar pelanggan tersebut lupa dengan keluhan yang akan disampaikan
16. Tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima untuk meminimalkan atau mengurangi keluhan pelanggan, yaitu.....
- Attitude, Attention, dan Action*
  - Attitude, Action dan step*
  - Attitude, notice, dan step*
  - Attached, notice, dan Action*

17. Pengertian dari sikap adalah.....

- a. Suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap suatu barang atau jasa tertentu
- b. Perwujudan dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat dan dirasakan
- c. Suatu sikap yang ada pada diri seorang pelanggan
- d. Tingkah laku yang dimiliki oleh seorang pelanggan yang selalu menilai produk barang atau jasa yang dijual

18. Konsep sikap dapat ditunjukkan dengan cara.....

- a. Pelayanan dengan sikap memperhatikan
- b. Pelayanan dengan sikap menghargai yaitu sikap hormat dan ramah, tutur bahasa yang disertai dengan senyum.
- c. Pelayanan dengan sikap memperhatikan pelanggan secara berlebihan
- d. Pelayanan dengan selalu menginterogasi pelanggan demi keamanan

19. Konsep perhatian dapat ditunjukkan dengan cara, **Kecuali**.....

- a. Mengabaikan kebutuhan pembeli atau pelanggan
- b. Mencari perhatian pada pembeli dan keluarganya
- c. Berpenampilan seadanya saja
- d. Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan

20. Konsep tindakan dapat ditunjukkan dengan cara.....

- a. Mencatat pesanan pembeli dengan jumlah pesanan yang banyak
- b. Memahami kebutuhan pelanggan
- c. Menegaskan kembali kebutuhan pembeli atau pelanggan
- d. Melayani pelanggan melebihi yang diinginkan pelanggan agar pelanggan merasa senang

~~~~ Good Luck...!!! ☺ ~~~~

Kunci jawaban tes pilihan ganda siklus I :

1. B
2. D
3. C
4. A
5. B
6. A
7. C
8. A
9. C
10. A
11. B
12. D
13. B
14. A
15. D
16. B
17. C
18. A
19. B
20. D

Kunci jawaban tes pilihan ganda siklus II :

1. B
2. B
3. A
4. C
5. B
6. B
7. B
8. A
9. D
10. B
11. A
12. D
13. D
14. B
15. C
16. B
17. A
18. B
19. D
20. C

**Instrument Penilaian Psikomotor Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan
Prima Menggunakan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking*
di SMK N 1 Pandak Siklus 1**

➤ **Mempraktekkan Materi didepan kelas secara berpasangan.**

6. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan wanita yang sedang marah-marah dan suka mencela produk yang dijual dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
7. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan pria yang gugup dan pendiam dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
8. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan remaja yang tahu segalanya namun ragu-ragu dalam memilih barang yang diinginkan dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
9. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan lanjut usia yang suka berbicara dan selalu membantah dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !
10. Praktekkanlah jika anda menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan pasangan yang mencurigai dan angkuh dengan pelanggan diperankan oleh teman anda !

Kriteria Penilaian :

| No. | Kriteria penilaian | Skor |
|-------------------|--|------------|
| 12. | Berbicara sopan santun ketika menangani pelanggan | 20 |
| 13. | Kemampuan berbicara yang meyakinkan ketika menangani pelanggan | 30 |
| 14. | Intonasi suara tegas dan tidak terlihat lemah dalam menangani pelanggan | 30 |
| 15. | Penuh kesabaran dalam menangani pelanggan, tidak ikut emosi ketika pelanggan sedang marah-marah. | 20 |
| Total Skor | | 100 |

**Instrument Penilaian Psikomotor Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan
Prima Menggunakan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking*
di SMK N 1 Pandak Siklus 2**

➤ **Mempraktekkan Materi didepan kelas secara berpasangan.**

11. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan mekanikal yaitu pelanggan mengeluhkan pembelian TV/tape/radio/AC yang baru saja dibeli dan ternyata mengalami kerusakan, pelanggan diperankan oleh teman anda !
12. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan akibat sikap petugas yang tidak sopan dan judes dalam berbicara ketika sedang melayani, pelanggan diperankan oleh teman anda !
13. Praktekkanlah didepan kelas jika kalian menjadi petugas yang sedang menangani pelanggan dengan keluhan akibat pelayanan dari petugas yang buruk yaitu pelanggan menjahitkan baju dan akan selesai dalam waktu 1 minggu, namun pada kenyataannya selama 1 minggu itu baju yang harusnya sudah siap dipakai belum dijahit sama sekali, pelanggan diperankan oleh teman anda !

Kriteria Penilaian :

| No. | Kriteria penilaian | Skor |
|-------------------|--|-------------|
| 16. | Berbicara sopan santun ketika menangani pelanggan | 20 |
| 17. | Kemampuan berbicara yang meyakinkan ketika menangani pelanggan | 30 |
| 18. | Intonasi suara tegas dan tidak terlihat lemah dalam menangani pelanggan | 30 |
| 19. | Penuh kesabaran dalam menangani pelanggan, tidak ikut emosi ketika pelanggan sedang marah-marah. | 20 |
| Total Skor | | 100 |

Instrument Penilaian Afektif Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan Prima
Menggunakan Metode Pembelajaran *Guided Note Taking*
Di SMK N 1 Pandak

Hari/Tanggal :

Kelas :

Mata Pelajaran :

Nama Siswa :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (v) pada salah satu kolom kriteria “Ya” atau “Tidak” sesuai dengan pengamatan anda selama kegiatan belajar mengajar berlangsung.

Ya : jika kriteria pengamatan muncul dalam proses belajar mengajar

Tidak : jika kriteria pengamatan tidak muncul pada proses belajar mengajar

| Aspek yang diamati | Indicator | Sub Indikator | Penilaian | |
|-------------------------|--------------------------------|--|-----------|-------|
| | | | Ya | Tidak |
| Keaktifan Belajar Siswa | a. <i>Visual Activities</i> | 1) Memperhatikan guru saat menyampaikan materi pembelajaran | | |
| | b. <i>Oral Activities</i> | 1) Bertanya kepada guru | | |
| | | 2) Menjawab pertanyaan dari guru | | |
| | c. <i>Listening Activities</i> | 1) Mendengarkan penjelasan guru | | |
| | | 2) Mendengarkan teman yang mengemukakan pendapat | | |
| | d. <i>Writing Activities</i> | 1) Mengisi bagian yang kosong dari <i>hand out guided note taking</i> | | |
| | | 2) Mencatat poin penting yang disampaikan oleh guru | | |
| | e. <i>Motor Activities</i> | 1) Mempresentasikan hasil pengisian <i>hand out guided note taking</i> | | |
| | f. <i>Mental Activities</i> | 1) Berani mengemukakan pendapat | | |
| | | 2) Berani menanggapi presentasi dari teman | | |
| | g. <i>Emotional Activities</i> | 1) Fokus atau konsentrasi pada saat pembelajaran | | |

Pengamat

(.....)

**Instrument Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Dalam Kegiatan Belajar
Pelayanan Prima Menggunakan Metode *Guided Note Taking*
Di SMKN 1 Pandak**

Hari / tanggal :

Pengamat :

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom kriteria "Ya" atau "Tidak" sesuai dengan pengamatan anda selama kegiatan belajar mengajar berlangsung

Ya : jika kriteria pengamatan muncul dalam proses belajar mengajar.

Tidak : jika kriteria pengamatan tidak muncul pada proses belajar mengajar.

| No | Tahapan | Kegiatan | Pelaksanaan | |
|----|-------------|---|-------------|-------|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Pendahuluan | 1. Menyiapkan sebuah catatan berupa <i>hand out</i> yang berisi poin–poin utama dari mata pelajaran pelayanan prima yang akan disampaikan (Sintak 1) | | |
| | | 2. Mengosongkan sebagian dari poin-poin yang dianggap penting sehingga terdapat ruang yang kosong dalam <i>hand out</i> tersebut (Sintak 2) | | |
| | Pembukaan | 3. Salam pembuka diawal pembelajaran | | |
| | | 4. Kehadiran siswa (presensi) dicek | | |
| | | 5. Menjelaskan tujuan pembelajaran pelayanan prima | | |
| | | 6. Menggali pengetahuan siswa tentang materi pembelajaran pelayanan prima | | |
| | | 7. Memberikan penjelasan tentang metode pembelajaran <i>guided note taking</i> | | |
| 2. | Inti | 8. Pembagian <i>hand out</i> yang berisi ringkasan poin-poin utama yang telah dikosongkan pada poin-poin yang dianggap penting, sehingga akan terdapat ruang-ruang kosong dalam panduan tersebut (Sintak 3) | | |
| | | 9. Mengkondisikan siswa agar mencermati <i>hand out</i> yang telah diterima | | |
| | | 10. Menjelaskan materi pelayanan prima | | |
| | | 11. Pengisian <i>hand out guided note taking</i> yaitu siswa | | |

| | | | | |
|----|---------|--|--|--|
| | | mengisi bagian yang kosong pada <i>hand out guided note taking</i> selama penjelasan materi berlangsung (Sintak 4) | | |
| | | 12. Menanyakan kesulitan yang dialami siswa | | |
| | | 13. Guru menyuruh siswa mencermati kembali jawaban dari <i>hand out guided note taking</i> | | |
| | | 14. Guru berkeliling memantau kegiatan siswa | | |
| | | 15. Menyuruh siswa untuk presentasi membacakan jawabannya dari <i>hand out guided note taking</i> didepan kelas (Sintak 5) | | |
| | | 16. Siswa presentasi didepan kelas membacakan jawabannya dari <i>hand out guided note taking</i> | | |
| | | 17. Guru menyuruh siswa mempraktekkan materi pelayanan prima yang telah diajarkan didepan kelas | | |
| | | 18. Penilaian pengetahuan dengan menggunakan soal tes pilihan ganda | | |
| 3. | Penutup | 19. Guru membuat klarifikasi dan kesimpulan (Sintak 6) | | |
| | | 20. Guru menanyakan kesan yang didapat dari pembelajaran menggunakan <i>hand out guided note taking</i> | | |
| | | 21. Menutup pembelajaran dengan doa dan salam | | |

Pengamat

(.....)

DAFTAR PRESENSI SISWA

Kelas : X Busana Butik 2

| No. | Nama | Tanggal |
|------------------------|-----------------------------|-------------|
| | | 26 Mei 2014 |
| 1. | Anindiani Dias Prajna Utari | √ |
| 2. | Anna Ambarwati | √ |
| 3. | Astrik Nurmiyati | √ |
| 4. | Distri Indriyani | √ |
| 5. | Eni Widaryanti | √ |
| 6. | Fikin Dina Rosita | √ |
| 7. | Fitri Sumpaniwati | √ |
| 8. | Friska Fatmawati | √ |
| 9. | Gesti Wulandari | √ |
| 10. | Isti Cholimah | √ |
| 11. | Kismiyatun | √ |
| 12. | Kurnia Purwaningsih | √ |
| 13. | Lia Febriningsih | √ |
| 14. | Lina Novita Sari | √ |
| 15. | Linda Lestari | √ |
| 16. | Pus Prihatin | √ |
| 17. | Tuti Widarni | √ |
| 18. | Rahma Riyandari | √ |
| 19. | Reni Hepvy Amita Sari | √ |
| 20. | Riyan Kartika Sari | √ |
| 21. | Siti Nofiatun | √ |
| 22. | Sri Maryati | √ |
| 23. | Sulis Lestari | √ |
| 24. | Susi Lestari | √ |
| 25. | Suwajiningsih | √ |
| 26. | Tri Martanti | √ |
| 27. | Tri Mulatsih | √ |
| 28. | Wedar Prahasti | √ |
| 29. | Yani Susanti | √ |
| 30. | Yeni Nur Astuti | √ |
| 31. | Mia Winda Widiastuti | √ |
| Total Kehadiran | | 31 |

Keterangan :

√ : Hadir

i : Ijin

S : Sakit

A : Tanpa keterangan

DAFTAR PRESENSI SISWA

Kelas : X Busana Butik 2

| No. | Nama | Tanggal |
|------------------------|-----------------------------|--------------|
| | | 06 Juni 2014 |
| 1. | Anindiani Dias Prajna Utari | ✓ |
| 2. | Anna Ambarwati | ✓ |
| 3. | Astrik Nurmiyati | ✓ |
| 4. | Distri Indriyani | ✓ |
| 5. | Eni Widaryanti | ✓ |
| 6. | Fikin Dina Rosita | ✓ |
| 7. | Fitri Sumpaniwati | ✓ |
| 8. | Friska Fatmawati | ✓ |
| 9. | Gesti Wulandari | ✓ |
| 10. | Isti Cholimah | ✓ |
| 11. | Kismiyatun | ✓ |
| 12. | Kurnia Purwaningsih | ✓ |
| 13. | Lia Febriningsih | ✓ |
| 14. | Lina Novita Sari | ✓ |
| 15. | Linda Lestari | ✓ |
| 16. | Pus Prihatin | ✓ |
| 17. | Tuti Widarni | ✓ |
| 18. | Rahma Riyandari | ✓ |
| 19. | Reni Hepvy Amita Sari | ✓ |
| 20. | Riyan Kartika Sari | ✓ |
| 21. | Siti Nofiatun | ✓ |
| 22. | Sri Maryati | ✓ |
| 23. | Sulis Lestari | ✓ |
| 24. | Susi Lestari | ✓ |
| 25. | Suwajiningsih | ✓ |
| 26. | Tri Martanti | ✓ |
| 27. | Tri Mulatsih | ✓ |
| 28. | Wedar Prahasti | ✓ |
| 29. | Yani Susanti | ✓ |
| 30. | Yeni Nur Astuti | ✓ |
| 31. | Mia Winda Widiastuti | ✓ |
| Total Kehadiran | | 31 |

Keterangan :

✓: Hadir

i : Ijin

S : Sakit

A : Tanpa keterangan

LAMPIRAN 2

HASIL VALIDASI INSTRUMEN

Hal : Permohonan Uji Validitas Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Enny Zuhni Khayati, M.Kes

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya :

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Dengan hormat mohon Ibu berkenan sebagai *judgmen expert* dalam penelitian TAS saya berupa : (1) *Hand Out Guided Note Taking* yang berupa materi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, (2) Instrument tes, serta memberi saran untuk perbaikan instrument yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrument penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Pemohon,



Tri Yuni Asih

NIM. 110513244003

Mengetahui,


Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli S., M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
INSTRUMEN PENELITIAN TAS TES PILIHAN GANDA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

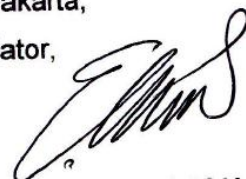
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Enny Zuhny Khayati, M.Kes

NIP. 19600427 198503 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
HAND OUT GUIDED NOTE TAKING

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☐

Layak digunakan untuk penelitian

☒

Layak digunakan dengan perbaikan

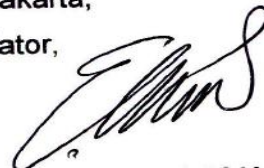
☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Eny Zuhny Khayati, M.Kes
NIP. 19600427 198503 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

**SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
INSTRUMEN PENELITIAN TAS TES PSIKOMOTOR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

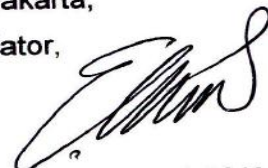
☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Eny Zuhny Khayati, M.Kes
NIP. 19600427 198503 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

Hal : Permohonan Uji Validitas Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Bapak Noor Fitrihana, M.Eng

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Dengan hormat mohon bapak berkenan sebagai *judgmen expert* dalam penelitian TAS saya berupa : (1) *Hand Out Guided Note Taking* yang berupa materi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, (2) Instrument tes, serta memberi saran untuk perbaikan instrument yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrument penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian bapak diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Pemohon,



Tri Yuni Asih

NIM. 110513244003

Mengetahui,

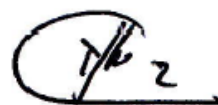
Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli S., M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
INSTRUMEN PENELITIAN TAS TES PSIKOMOTOR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920 200112 1 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

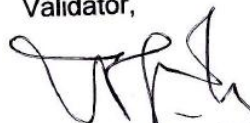
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Noor Fitrihana, M.Eng

NIP. 19760920 200112 1 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
HAND OUT GUIDED NOTE TAKING

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920 200112 1 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

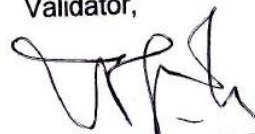
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Noor Fitrihana, M.Eng

NIP. 19760920 200112 1 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
HAND OUT GUIDED NOTE TAKING

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noor Fitrihana, M.Eng
NIP : 19760920 200112 1 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

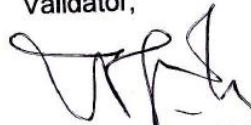
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Noor Fitrihana, M.Eng

NIP. 19760920 200112 1 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

Hal : Permohonan Uji Validitas Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Kapti Asiatun, M.Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Dengan hormat mohon Ibu berkenan sebagai *judgmen expert* dalam penelitian TAS saya berupa : (1) Instrument penilaian afektif siswa (2) Instrument observasi pelaksanaan pembelajaran, serta memberi saran untuk perbaikan instrument yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrument penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/ Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Pemohon,



Tri Yuni Asih

NIM. 110513244003

Mengetahui,

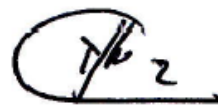
Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli S., M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kapti Asiatun, M. Pd
NIP : 19630610 198812 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Kapti Asiatun, M. Pd

NIP. 19630610 198812 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN BELAJAR SISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kapti Asiatun, M. Pd
NIP : 19630610 198812 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Kapti Asiatun, M. Pd

NIP. 19630610 198812 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

Hal : Permohonan Uji Validitas Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Sri Widarwati, M.Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Dengan hormat mohon Ibu berkenan sebagai *judgmen expert* dalam penelitian TAS saya berupa : (1) Instrument penilaian afektif siswa (2) Instrument observasi pelaksanaan pembelajaran, serta memberi saran untuk perbaikan instrument yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrument penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Pemohon,



Tri Yuni Asih

NIM. 110513244003

Mengetahui,


Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli S., M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN BELAJAR SISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Widarwati, M.Pd
NIP : 19610622 198702 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Sri Widarwati, M.Pd

NIP. 19610622 198702 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda √

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Widarwati, M.Pd
NIP : 19610622 198702 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Sri Widarwati, M.Pd

NIP. 19610622 198702 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda √

Hal : Permohonan Uji Validitas Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Sururin Khoiroh, S.Pd

Guru Jurusan Busana Butik

Di SMK N 1 Pandak

Sehubungan dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Tri Yuni Asih

NIM : 10513244003

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Dengan hormat mohon Ibu berkenan sebagai *judgmen expert* dalam penelitian TAS saya berupa : (1) *Hand Out Guided Note Taking* yang berupa materi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, (2) Instrument tes, (3) Instrument penilaian afektif siswa (4) Instrument observasi pelaksanaan pembelajaran, serta memberi saran untuk perbaikan instrument yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrument penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2014

Pemohon,



Tri Yuni Asih

NIM. 110513244003

Mengetahui,

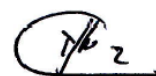
Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Kapti Asiatun, M. Pd.

NIP. 19630610 198812 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli S., M.Si

NIP. 19620503 198702 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
HAND OUT GUIDED NOTE TAKING

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP : 19730117 200710 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Validator,



Sururin Khoiroh, S.Pd

NIP. 19730117 200710 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
INSTRUMEN PENELITIAN TAS TES PSIKOMOTOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP : 19730117 200710 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS
INSTRUMEN PENELITIAN TAS TES PILIHAN GANDA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP : 19730117 200710 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP : 19730117 200710 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui
Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1
Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN TAS
LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN BELAJAR SISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP : 19730117 200710 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Judul TAS : Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran *Guided Note Taking* Di SMK N 1 Pandak

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:



Layak digunakan untuk penelitian



Layak digunakan dengan perbaikan



Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/ perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Sururin Khoiroh, S.Pd
NIP. 19730117 200710 2 001

Catatan:



Beri tanda ✓

LAMPIRAN 3

HASIL ANALISIS DATA STATISTIK

Ringkasan Hasil Validitas Test Kognitif

| No. | Tingkat Kesukaran
(Prop. Correct) | Keterangan | Daya Beda
(Biser.) | Keterangan | Point Biser. | Keterangan |
|-----|--------------------------------------|------------|-----------------------|-------------|--------------|------------|
| 1 | 0,406 | Sedang | 0,524 | Baik | 0,414 | Valid |
| 2 | 0,656 | Sedang | 0,625 | Baik | 0,484 | Valid |
| 3 | 0,719 | Mudah | 0,922 | Baik sekali | 0,692 | Valid |
| 4 | 0,594 | Sedang | 0,539 | Baik | 0,426 | Valid |
| 5 | 0,719 | Mudah | 0,575 | Baik | 0,431 | Valid |
| 6 | 0,406 | Sedang | 0,593 | Baik | 0,468 | Valid |
| 7 | 0,500 | Sedang | 0,563 | Baik | 0,449 | Valid |
| 8 | 0,750 | Mudah | 0,538 | Baik | 0,395 | Valid |
| 9 | 0,656 | Sedang | 0,534 | Baik | 0,414 | Valid |
| 10 | 0,469 | Sedang | 0,513 | Baik | 0,409 | Valid |
| 11 | 0,344 | Sedang | 0,696 | Baik | 0,539 | Valid |
| 12 | 0,563 | Sedang | 0,606 | Baik | 0,481 | Valid |
| 13 | 0,563 | Sedang | 0,691 | Baik | 0,549 | Valid |
| 14 | 0,531 | Sedang | 0,540 | Baik | 0,431 | Valid |
| 15 | 0,313 | Sedang | 0,608 | Baik | 0,464 | Valid |
| 16 | 0,344 | Sedang | 0,732 | Baik sekali | 0,567 | Valid |
| 17 | 0,531 | Sedang | 0,498 | Baik | 0,397 | Valid |
| 18 | 0,500 | Sedang | 0,538 | Baik | 0,429 | Valid |
| 19 | 0,500 | Sedang | 0,764 | Baik sekali | 0,610 | Valid |
| 20 | 0,750 | Mudah | 0,896 | Baik sekali | 0,658 | Valid |
| 21 | 0,844 | Mudah | -0,051 | Jelek | -0,033 | Gugur |
| 22 | 0,188 | Sukar | 0,121 | Jelek | 0,084 | Gugur |
| 23 | 0,656 | Sedang | -0,249 | Jelek | -0,193 | Gugur |
| 24 | 0,781 | Mudah | -0,419 | Jelek | -0,299 | Gugur |
| 25 | 0,719 | Mudah | 0,823 | Baik sekali | 0,618 | Valid |
| 26 | 0,719 | Mudah | 0,932 | Baik sekali | 0,700 | Valid |
| 27 | 0,375 | Sedang | 0,782 | Baik sekali | 0,613 | Valid |
| 28 | 0,719 | Mudah | 0,565 | Baik | 0,424 | Valid |
| 29 | 0,563 | Sedang | 0,801 | Baik sekali | 0,637 | Valid |
| 30 | 0,750 | Mudah | 0,822 | Baik sekali | 0,604 | Valid |
| 31 | 0,875 | Mudah | -0,155 | Jelek | -0,096 | Gugur |
| 32 | 0,406 | Sedang | 0,601 | Baik | 0,475 | Valid |
| 33 | 0,563 | Sedang | 0,555 | Baik | 0,441 | Valid |
| 34 | 0,500 | Sedang | 0,504 | Baik | 0,402 | Valid |
| 35 | 0,313 | Sedang | 0,608 | Baik | 0,464 | Valid |
| 36 | 0,719 | Mudah | 0,823 | Baik sekali | 0,618 | Valid |
| 37 | 0,750 | Mudah | 0,896 | Baik sekali | 0,658 | Valid |
| 38 | 0,750 | Mudah | 0,844 | Baik sekali | 0,619 | Valid |
| 39 | 0,656 | Sedang | 0,570 | Baik | 0,442 | Valid |
| 40 | 0,438 | Sedang | 0,542 | Baik | 0,431 | Valid |
| 41 | 0,531 | Sedang | 0,608 | Baik | 0,484 | Valid |
| 42 | 0,563 | Sedang | 0,529 | Baik | 0,420 | Valid |
| 43 | 0,656 | Sedang | 0,525 | Baik | 0,407 | Valid |
| 44 | 0,344 | Sedang | 0,750 | Baik sekali | 0,581 | Valid |
| 45 | 0,688 | Sedang | 0,603 | Baik | 0,461 | Valid |

Keterangan:

| Kategori | Jumlah |
|--------------|-----------|
| Mudah | 14 |
| Sedang | 30 |
| Sukar | 1 |
| Total | 45 |

| Kategori | Jumlah |
|--------------|-----------|
| Jelek | 5 |
| Cukup | 0 |
| Baik | 27 |
| Baik sekali | 13 |
| Total | 45 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

1

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| 1 | 0-1 | 0.406 | 0.524 | 0.414 | A | 0.219 | -0.251 | -0.179 |
| * | | | | | B | 0.406 | 0.524 | 0.414 |
| | | | | | C | 0.219 | -0.160 | -0.114 |
| | | | | | D | 0.156 | -0.341 | -0.225 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 2 | 0-2 | 0.656 | 0.625 | 0.484 | A | 0.156 | -0.341 | -0.225 |
| * | | | | | B | 0.125 | -0.610 | -0.380 |
| | | | | | C | 0.063 | -0.184 | -0.093 |
| | | | | | D | 0.656 | 0.625 | 0.484 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 3 | 0-3 | 0.719 | 0.922 | 0.692 | A | 0.719 | 0.922 | 0.692 |
| * | | | | | B | 0.156 | -0.691 | -0.456 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.708 | -0.441 |
| | | | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 4 | 0-4 | 0.594 | 0.539 | 0.426 | A | 0.125 | -0.643 | -0.400 |
| * | | | | | B | 0.594 | 0.539 | 0.426 |
| | | | | | C | 0.281 | -0.227 | -0.170 |
| | | | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 5 | 0-5 | 0.719 | 0.575 | 0.431 | A | 0.719 | 0.575 | 0.431 |
| * | | | | | B | 0.094 | -0.653 | -0.375 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.334 | -0.208 |
| | | | | | D | 0.063 | -0.129 | -0.066 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 6 | 0-6 | 0.406 | 0.593 | 0.468 | A | 0.188 | -0.663 | -0.457 |
| * | | | | | B | 0.063 | -0.048 | -0.024 |
| | | | | | C | 0.406 | 0.593 | 0.468 |
| | | | | | D | 0.344 | -0.124 | -0.096 |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 7 | 0-7 | 0.500 | 0.563 | 0.449 | A | 0.500 | 0.563 | 0.449 |
| * | | | | | B | 0.188 | -0.675 | -0.466 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.203 | -0.127 |
| | | | | | D | 0.188 | -0.003 | -0.002 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

2

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| 8 | 0-8 | 0.750 | 0.538 | 0.395 | A | 0.188 | -0.377 | -0.260 |
| | | | | | B | 0.063 | -0.565 | -0.287 |
| | | | | | C | 0.750 | 0.538 | 0.395 |
| * | | | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 9 | 0-9 | 0.656 | 0.534 | 0.414 | A | 0.656 | 0.534 | 0.414 |
| * | | | | | B | 0.125 | -0.090 | -0.056 |
| | | | | | C | 0.219 | -0.603 | -0.431 |
| | | | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 10 | 0-10 | 0.469 | 0.513 | 0.409 | A | 0.125 | -0.350 | -0.218 |
| * | | | | | B | 0.469 | 0.513 | 0.409 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.350 | -0.218 |
| | | | | | D | 0.281 | -0.178 | -0.133 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 11 | 0-11 | 0.344 | 0.696 | 0.539 | A | 0.219 | -0.728 | -0.520 |
| | | | | | B | 0.188 | -0.389 | -0.268 |
| | | | | | C | 0.250 | 0.200 | 0.147 |
| * | | | | | D | 0.344 | 0.696 | 0.539 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 12 | 0-12 | 0.563 | 0.606 | 0.481 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| * | | | | | B | 0.563 | 0.606 | 0.481 |
| | | | | | C | 0.188 | -0.377 | -0.260 |
| | | | | | D | 0.250 | -0.432 | -0.317 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 13 | 0-13 | 0.563 | 0.691 | 0.549 | A | 0.563 | 0.691 | 0.549 |
| * | | | | | B | 0.094 | -0.233 | -0.134 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.236 | -0.147 |
| | | | | | D | 0.219 | -0.626 | -0.447 |

| | | | | | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 14 | 0-14 | 0.531 | 0.540 | 0.431 | A | 0.281 | -0.247 | -0.185 |
| | | | | | B | 0.094 | -0.493 | -0.283 |
| | | | | | C | 0.094 | -0.293 | -0.168 |
| | | | | | D | 0.531 | 0.540 | 0.431 |
| * | | | | | | | | |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

3

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| 15 | 0-15 | 0.313 | 0.608 | 0.464 | A | 0.188 | -0.800 | -0.552 |
| * | | | | | B | 0.313 | 0.608 | 0.464 |
| | | | | | C | 0.250 | -0.274 | -0.201 |
| | | | | | D | 0.250 | 0.274 | 0.201 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 16 | 0-16 | 0.344 | 0.732 | 0.567 | A | 0.219 | -0.092 | -0.066 |
| * | | | | | B | 0.250 | -0.348 | -0.255 |
| | | | | | C | 0.344 | 0.732 | 0.567 |
| | | | | | D | 0.188 | -0.489 | -0.337 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 17 | 0-17 | 0.531 | 0.498 | 0.397 | A | 0.531 | 0.498 | 0.397 |
| * | | | | | B | 0.188 | -0.352 | -0.243 |
| | | | | | C | 0.156 | 0.149 | 0.098 |
| | | | | | D | 0.125 | -0.675 | -0.420 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 18 | 0-18 | 0.500 | 0.538 | 0.429 | A | 0.094 | -0.413 | -0.237 |
| * | | | | | B | 0.500 | 0.538 | 0.429 |
| | | | | | C | 0.250 | -0.137 | -0.101 |
| | | | | | D | 0.156 | -0.425 | -0.280 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 19 | 0-19 | 0.500 | 0.764 | 0.610 | A | 0.094 | -0.653 | -0.375 |
| * | | | | | B | 0.188 | -0.190 | -0.131 |
| | | | | | C | 0.219 | -0.490 | -0.350 |
| | | | | | D | 0.500 | 0.764 | 0.610 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 20 | 0-20 | 0.750 | 0.896 | 0.658 | A | 0.063 | -0.484 | -0.246 |
| * | | | | | B | 0.094 | -0.673 | -0.387 |
| | | | | | C | 0.750 | 0.896 | 0.658 |
| | | | | | D | 0.094 | -0.673 | -0.387 |

| | | | | | | | | |
|----|------|---------------------------------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 21 | 0-21 | 0.844 | -0.051 | -0.033 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | B | 0.156 | 0.051 | 0.033 |
| ? | | | | | | | | |
| | | CHECK THE KEY | | | C | 0.844 | -0.051 | -0.033 |
| * | | | | | | | | |
| | | C was specified, B works better | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

4

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| 22 | 0-22 | 0.188 | 0.121 | 0.084 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | B | 0.156 | 0.484 | 0.320 |
| ? | | | | | | | | |
| | CHECK THE KEY | | | | C | 0.188 | 0.121 | 0.084 |
| * | C was specified, B works better | | | | D | 0.656 | -0.404 | -0.313 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 23 | 0-23 | 0.656 | -0.249 | -0.193 | A | 0.125 | -0.708 | -0.441 |
| | | | | | B | 0.656 | -0.249 | -0.193 |
| * | | | | | | | | |
| | CHECK THE KEY | | | | C | 0.125 | 0.643 | 0.400 |
| ? | | | | | | | | |
| | B was specified, C works better | | | | D | 0.094 | 0.628 | 0.361 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 24 | 0-24 | 0.781 | -0.419 | -0.299 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | B | 0.781 | -0.419 | -0.299 |
| * | | | | | | | | |
| | CHECK THE KEY | | | | C | 0.094 | 0.088 | 0.050 |
| | B was specified, D works better | | | | D | 0.125 | 0.529 | 0.329 |
| ? | | | | | | | | |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 25 | 0-25 | 0.719 | 0.823 | 0.618 | A | 0.063 | -0.538 | -0.273 |
| | | | | | B | 0.719 | 0.823 | 0.618 |
| * | | | | | | | | |
| | | | | | C | 0.125 | -0.692 | -0.431 |
| | | | | | D | 0.094 | -0.413 | -0.237 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 26 | 0-26 | 0.719 | 0.932 | 0.700 | A | 0.719 | 0.932 | 0.700 |
| * | | | | | | | | |
| | | | | | B | 0.094 | -0.653 | -0.375 |
| | | | | | C | 0.063 | -0.647 | -0.329 |
| | | | | | D | 0.125 | -0.610 | -0.380 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 27 | 0-27 | 0.375 | 0.782 | 0.613 | A | 0.094 | -0.373 | -0.214 |
| | | | | | B | 0.250 | -0.896 | -0.658 |

| | | | | | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | C | 0.375 | 0.782 | 0.613 |
| ★ | | | | | D | 0.281 | 0.150 | 0.113 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 28 | 0-28 | 0.719 | 0.565 | 0.424 | A | 0.063 | -0.320 | -0.163 |
| | | | | | B | 0.719 | 0.565 | 0.424 |
| ★ | | | | | C | 0.125 | -0.252 | -0.157 |
| | | | | | D | 0.094 | -0.593 | -0.341 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

| | | Item Statistics | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------|---------------------------------|-----------------|--------|--------------|------------------------|-----------------|--------|--------------|
| Seq. No. Key | Scale -Item | Prop. Correct | Biser. | Point Biser. | Alt. | Prop. Endorsing | Biser. | Point Biser. |
| ----- | | | | | | | | |
| ---- | | | | | | | | |
| 29 | 0-29 | 0.563 | 0.801 | 0.637 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| * | | | | | B | 0.563 | 0.801 | 0.637 |
| | | | | | C | 0.281 | -0.893 | -0.670 |
| | | | | | D | 0.156 | -0.061 | -0.040 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 30 | 0-30 | 0.750 | 0.822 | 0.604 | A | 0.750 | 0.822 | 0.604 |
| * | | | | | B | 0.094 | -0.633 | -0.364 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.659 | -0.410 |
| | | | | | D | 0.031 | -0.280 | -0.113 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 31 | 0-31 | 0.875 | -0.155 | -0.096 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| * | | | | | B | 0.875 | -0.155 | -0.096 |
| | CHECK THE KEY | | | | C | 0.063 | 0.143 | 0.073 |
| ? | B was specified, C works better | | | | D | 0.063 | 0.116 | 0.059 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 32 | 0-32 | 0.406 | 0.601 | 0.475 | A | 0.406 | 0.601 | 0.475 |
| * | | | | | B | 0.219 | -0.433 | -0.309 |
| | | | | | C | 0.219 | -0.285 | -0.204 |
| | | | | | D | 0.156 | -0.089 | -0.059 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 33 | 0-33 | 0.563 | 0.555 | 0.441 | A | 0.125 | -0.399 | -0.248 |
| * | | | | | B | 0.063 | -0.484 | -0.246 |
| | | | | | C | 0.250 | -0.243 | -0.178 |
| | | | | | D | 0.563 | 0.555 | 0.441 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 34 | 0-34 | 0.500 | 0.504 | 0.402 | A | 0.156 | -0.047 | -0.031 |
| * | | | | | B | 0.500 | 0.504 | 0.402 |
| | | | | | C | 0.219 | -0.319 | -0.228 |

| | | | | | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | D | 0.125 | -0.464 | -0.289 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 35 | 0-35 | 0.313 | 0.608 | 0.464 | A | 0.313 | 0.608 | 0.464 |
| * | | | | | B | 0.250 | -0.422 | -0.310 |
| | | | | | C | 0.250 | 0.105 | 0.077 |
| | | | | | D | 0.188 | -0.426 | -0.294 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

6

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| --- | | | | | | | | |
| 36 | 0-36 | 0.719 | 0.823 | 0.618 | A | 0.094 | -0.673 | -0.387 |
| | | | | | B | 0.094 | -0.433 | -0.249 |
| | | | | | C | 0.094 | -0.553 | -0.318 |
| | | | | | D | 0.719 | 0.823 | 0.618 |
| * | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 37 | 0-37 | 0.750 | 0.896 | 0.658 | A | 0.063 | -0.511 | -0.260 |
| | | | | | B | 0.063 | -0.593 | -0.301 |
| | | | | | C | 0.125 | -0.724 | -0.451 |
| | | | | | D | 0.750 | 0.896 | 0.658 |
| * | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 38 | 0-38 | 0.750 | 0.844 | 0.619 | A | 0.063 | -0.647 | -0.329 |
| | | | | | B | 0.750 | 0.844 | 0.619 |
| * | | | | | C | 0.094 | -0.633 | -0.364 |
| | | | | | D | 0.094 | -0.493 | -0.283 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 39 | 0-39 | 0.656 | 0.570 | 0.442 | A | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | B | 0.188 | -0.265 | -0.182 |
| | | | | | C | 0.656 | 0.570 | 0.442 |
| * | | | | | D | 0.156 | -0.579 | -0.382 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 40 | 0-40 | 0.438 | 0.542 | 0.431 | A | 0.125 | -0.220 | -0.137 |
| | | | | | B | 0.438 | 0.542 | 0.431 |
| * | | | | | C | 0.281 | -0.565 | -0.424 |
| | | | | | D | 0.156 | 0.093 | 0.061 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 41 | 0-41 | 0.531 | 0.608 | 0.484 | A | 0.531 | 0.608 | 0.484 |
| * | | | | | B | 0.125 | -0.334 | -0.208 |
| | | | | | C | 0.250 | -0.538 | -0.395 |
| | | | | | D | 0.094 | -0.013 | -0.007 |

| | | | | | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| 42 | 0-42 | 0.563 | 0.529 | 0.420 | A | 0.563 | 0.529 | 0.420 |
| * | | | | | B | 0.156 | -0.229 | -0.151 |
| | | | | | C | 0.156 | -0.271 | -0.179 |
| | | | | | D | 0.125 | -0.431 | -0.268 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

MicroCAT (tm) Testing System
Copyright (c) 1982, 1984, 1986, 1988 by Assessment Systems Corporation

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT

Page

7

| Item Statistics | | | | | Alternative Statistics | | | |
|--------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Seq.
No.
Key | Scale
-Item | Prop.
Correct | Biser.
Biser. | Point
Biser. | Alt. | Prop.
Endorsing | Biser.
Biser. | Point
Biser. |
| --- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| --- | | | | | | | | |
| 43 | 0-43 | 0.656 | 0.525 | 0.407 | A | 0.156 | -0.145 | -0.096 |
| * | | | | | B | 0.656 | 0.525 | 0.407 |
| | | | | | C | 0.188 | -0.588 | -0.406 |
| | | | | | D | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 44 | 0-44 | 0.344 | 0.750 | 0.581 | A | 0.188 | -0.426 | -0.294 |
| * | | | | | B | 0.219 | -0.399 | -0.285 |
| | | | | | C | 0.250 | -0.137 | -0.101 |
| | | | | | D | 0.344 | 0.750 | 0.581 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |
| | | | | | | | | |
| 45 | 0-45 | 0.688 | 0.603 | 0.461 | A | 0.125 | -0.741 | -0.461 |
| * | | | | | B | 0.063 | -0.238 | -0.121 |
| | | | | | C | 0.688 | 0.603 | 0.461 |
| | | | | | D | 0.125 | -0.155 | -0.096 |
| | | | | | Other | 0.000 | -9.000 | -9.000 |

Item and Test Analysis Program -- ITEMAN (tm) Version 3.00

Item analysis for data from file D:\YUNI.TXT
8

Page

There were 32 examinees in the data file.

Scale Statistics

| | |
|----------------|--------|
| Scale: | 0 |
| | ----- |
| N of Items | 45 |
| N of Examinees | 32 |
| Mean | 25.875 |
| Variance | 86.984 |
| Std. Dev. | 9.327 |
| Skew | 0.074 |
| Kurtosis | -1.623 |
| Minimum | 14.000 |
| Maximum | 40.000 |
| Median | 24.000 |
| Alpha | 0.907 |
| SEM | 2.843 |
| Mean P | 0.575 |
| Mean Item-Tot. | 0.437 |
| Mean Biserial | 0.565 |

| | 3 | 1 | Scores for examinees from file D:\YUNI.TXT |
|----|---|---|--|
| 01 | | | 33.00 |
| 02 | | | 25.00 |
| 03 | | | 14.00 |
| 04 | | | 16.00 |
| 05 | | | 14.00 |
| 06 | | | 14.00 |
| 07 | | | 15.00 |
| 08 | | | 16.00 |
| 09 | | | 27.00 |
| 10 | | | 16.00 |
| 11 | | | 15.00 |
| 12 | | | 17.00 |
| 13 | | | 20.00 |
| 14 | | | 38.00 |
| 15 | | | 21.00 |
| 16 | | | 36.00 |
| 17 | | | 17.00 |
| 18 | | | 35.00 |
| 19 | | | 14.00 |
| 20 | | | 24.00 |
| 21 | | | 30.00 |
| 22 | | | 38.00 |
| 23 | | | 35.00 |
| 24 | | | 31.00 |
| 25 | | | 39.00 |
| 26 | | | 36.00 |
| 27 | | | 40.00 |
| 28 | | | 36.00 |
| 29 | | | 22.00 |
| 30 | | | 22.00 |
| 31 | | | 36.00 |
| 32 | | | 36.00 |

[illegible]

01 BDABADACAADBAADCA DCCCCBDBACBDABADDCCDBCDAAACC
02 ADABACAABDCDADDAACBCCDBCBACBDADCCBDDDBCBCCBAC
03 BBBCADBCCCADACADADABCCBBD CBD CBBDCCBDCDCABBAC
04 ADCAAABCABCBDACADCD DCDABCDAAACBDACCDBBACAABCBC
05 CCCBAABCCABBDAABDBADCBBCDD BCCBBBDACACDCABCC
06 CDCCBDBBAAABBDADABCBCDABBBBBCCBCCDCABACCADBA
07 DBBACDDACBDDDACBABC CCBDBCBBAABBCADCDDBBACAA
08 DAACBDACCBBCADCBCCCCBDBBCBCCBBBDAAACDDCCAABC
09 BDACACB BBBDACDDABDCDBCBADBBACADBADDBDCBAABB
10 CDCAACBACDABBAABADBCDABBD BCBBDDBDABDAAACCB
11 ADABBBDCACADDBADDDCCCBBAABCBAABACBDCCBCCCBAA
12 DBACDDDCACBBDDBDCAACBBBBABBBABBCABDDCCDCCBC
13 CBBBCAAAADACADABAD BCCDBBBDDDBDABBBBDBCBBD C
14 BDABACACABCADBBABDCB BBBBADBBABDDBADDBCAABAC
15 BAABAAACAAACCBCCCCBCBBDAAACDCBADBACDBBCBDACC
16 BDABACDCABDBADD CABDCBDDBBACBBABBDDBDDBCAABBC
17 DDBACACBCBADADCA BADACDBBAABBCABAABDDABBCB BCD
18 CDACABAAABDBADD CABDCCB CBACBBABCDCA DDBCAABCC
19 ADBBAACAADADDAABBD C D CABBCBDCBDDCCCBBAABBA
20 BAABACABDCCCADDAACCCDBBBADADABCCBBDDBCB DACDD
21 CDACDDACABCADBAAB BCCCBADBBACBDBCDDBCCCBBD C
22 CDABACCCABDBADBAABDCCBDBBADBBABADBCDDBCAABDC
23 BDACADACABCBD DCCACDCCDDBBADBBABADCA DDBCAABDC
24 ACABCCACABDBADBA CDDCCCBDBACBBADAABDDBBBDCBDD
25 BDABADACABDDADCCABDCCDBBBACBBABDCBADDBCAABDC
26 BDABADDCA DBADBCBDDCCDBACBBABADAADDBCDAAABDC
27 DDABACACABDBAABBA BCCDBBBACBBABADBADDBCAABDC
28 BDABACACCBDBBDBCB BDCCBDBACBBABADACDDBCAABBC
29 BAACACCCADDCCDBDB BCBDBBDADBDABDCBDDDCDDADD
30 AAABADACBDCCCCCB BCCDBBBAAABCABCDABDBCADCBCC
31 BDABACDCADCBADBC BDCB CBACCBABACBADDBBBAABDC
32 ADABACACADBBAA DCA DDCCDBBACBBABADBCDDBCAABDC

DAFTAR UJI COBA ANTAR RATER PADA PENILAIAN AFEKTIF SISWA SIKLUS I

| No | Rater 1 | | Rater 2 | | Rater 3 | |
|----|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai |
| 1 | 6 | 54,55 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 2 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 3 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 4 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 |
| 5 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 6 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 |
| 7 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 8 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 9 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 |
| 10 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 11 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 12 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 13 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 14 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 15 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 16 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 17 | 4 | 36,36 | 5 | 45,45 | 4 | 36,36 |
| 18 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 19 | 8 | 72,73 | 6 | 54,55 | 8 | 72,73 |
| 20 | 9 | 81,82 | 7 | 63,64 | 9 | 81,82 |
| 21 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 |
| 22 | 8 | 72,73 | 6 | 54,55 | 8 | 72,73 |
| 23 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 24 | 7 | 63,64 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 25 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 9 | 81,82 |
| 26 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 |
| 27 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 5 | 45,45 |
| 28 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 29 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 30 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 31 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |

DAFTAR UJI COBA ANTAR RATER PADA PENILAIAN AFEKTIF SISWA SIKLUS II

| No | Rater 1 | | Rater 2 | | Rater 3 | |
|----|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai |
| 1 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 2 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 3 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 4 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 |
| 5 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 6 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 7 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 8 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 9 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 10 | 9 | 81,82 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 |
| 11 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 12 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 | 9 | 81,82 |
| 13 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 14 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 15 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 6 | 54,55 |
| 16 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 17 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 18 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 19 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 20 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 21 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 22 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 |
| 23 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 |
| 24 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 25 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 |
| 26 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 |
| 27 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 |
| 28 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 |
| 29 | 8 | 72,73 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 |
| 30 | 9 | 81,82 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 |
| 31 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 |

HASIL UJI RELIABILITAS ANTAR RATER AFEKTIF SIKLUS I

Reliability

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 31 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,973 | 3 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|-----------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Between People | | 20047,909 | 30 | 668,264 | 2,388 | ,100 |
| Within People | Between Items | 85,294 | 2 | 42,647 | | |
| | Residual ^a | 1071,500 | 60 | 17,858 | | |
| | Total | 1156,793 | 62 | 18,658 | | |
| Total | | 21204,702 | 92 | 230,486 | | |

Grand Mean = 61,8784

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

Intraclass Correlation Coefficient

| | Intraclass Correlation ^a | 95% Confidence Interval | | F Test with True Value 0 | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------------------|------|------|------|
| | | Lower Bound | Upper Bound | Value | df 1 | df 2 | Sig. |
| Single Measures | ,924 ^b | ,867 | ,960 | 37,420 | 30,0 | 60 | ,000 |
| Average Measures | ,973 ^c | ,951 | ,986 | 37,420 | 30,0 | 60 | ,000 |

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

HASIL UJI RELIABILITAS ANTAR RATER AFEKTIF SIKLUS II

Reliability

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 31 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,979 | 3 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|-----------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Between People | | 13944,895 | 30 | 464,830 | | |
| Within People | Between Items | 15,987 | 2 | 7,993 | ,813 | ,448 |
| | Residual ^a | 590,074 | 60 | 9,835 | | |
| | Total | 606,061 | 62 | 9,775 | | |
| Total | | 14550,956 | 92 | 158,163 | | |

Grand Mean = 76,2482

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

Intraclass Correlation Coefficient

| | Intraclass Correlation ^a | 95% Confidence Interval | | F Test with True Value 0 | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------------------|------|------|------|
| | | Lower Bound | Upper Bound | Value | df 1 | df 2 | Sig. |
| Single Measures | ,939 ^b | ,893 | ,968 | 47,265 | 30,0 | 60 | ,000 |
| Average Measures | ,979 ^c | ,962 | ,989 | 47,265 | 30,0 | 60 | ,000 |

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

DATA UJI COBA ANTAR RATER PADA PENILAIAN PSIKOMOTOR SIKLUS I

| No | Pengamat | | |
|----|----------|---------|---------|
| | Rater 1 | Rater 2 | Rater 3 |
| 1 | 70 | 60 | 60 |
| 2 | 80 | 80 | 80 |
| 3 | 70 | 70 | 70 |
| 4 | 60 | 60 | 60 |
| 5 | 90 | 80 | 80 |
| 6 | 70 | 70 | 70 |
| 7 | 70 | 80 | 80 |
| 8 | 60 | 60 | 60 |
| 9 | 80 | 90 | 80 |
| 10 | 80 | 80 | 80 |
| 11 | 90 | 90 | 90 |
| 12 | 70 | 60 | 70 |
| 13 | 70 | 70 | 70 |
| 14 | 70 | 70 | 80 |
| 15 | 70 | 60 | 70 |
| 16 | 80 | 80 | 80 |
| 17 | 70 | 70 | 60 |
| 18 | 70 | 70 | 80 |
| 19 | 60 | 60 | 70 |
| 20 | 70 | 80 | 80 |
| 21 | 70 | 80 | 70 |
| 22 | 80 | 80 | 80 |
| 23 | 60 | 60 | 60 |
| 24 | 60 | 60 | 60 |
| 25 | 60 | 60 | 60 |
| 26 | 80 | 80 | 80 |
| 27 | 70 | 70 | 70 |
| 28 | 70 | 80 | 80 |
| 29 | 90 | 80 | 80 |
| 30 | 80 | 80 | 80 |
| 31 | 80 | 90 | 90 |

DATA UJI COBA ANTAR RATER PADA PENILAIAN PSIKOMOTOR SIKLUS II

| No | Pengamat | | |
|----|----------|---------|---------|
| | Rater 1 | Rater 2 | Rater 3 |
| 1 | 70 | 80 | 80 |
| 2 | 80 | 80 | 80 |
| 3 | 80 | 90 | 90 |
| 4 | 70 | 70 | 70 |
| 5 | 90 | 90 | 90 |
| 6 | 70 | 70 | 70 |
| 7 | 70 | 70 | 70 |
| 8 | 80 | 80 | 80 |
| 9 | 90 | 90 | 90 |
| 10 | 80 | 90 | 80 |
| 11 | 100 | 90 | 100 |
| 12 | 80 | 80 | 70 |
| 13 | 80 | 80 | 80 |
| 14 | 80 | 80 | 80 |
| 15 | 70 | 80 | 70 |
| 16 | 90 | 90 | 90 |
| 17 | 80 | 70 | 80 |
| 18 | 80 | 70 | 80 |
| 19 | 70 | 70 | 70 |
| 20 | 80 | 80 | 80 |
| 21 | 80 | 80 | 80 |
| 22 | 90 | 90 | 90 |
| 23 | 90 | 80 | 90 |
| 24 | 80 | 90 | 80 |
| 25 | 80 | 80 | 80 |
| 26 | 90 | 80 | 90 |
| 27 | 80 | 80 | 80 |
| 28 | 80 | 80 | 80 |
| 29 | 100 | 100 | 100 |
| 30 | 100 | 100 | 100 |
| 31 | 100 | 100 | 100 |

HASIL UJI RELIABILITAS ANTAR RATER PSIKOMOTOR SIKLUS I

Reliability

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 31 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,929 | 3 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig |
|----------------|-----------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Between People | | 6956,989 | 30 | 231,900 | ,459 | ,634 |
| Within People | Between Items | 15,054 | 2 | 7,527 | | |
| | Residual ^a | 984,946 | 60 | 16,416 | | |
| | Total | 1000,000 | 62 | 16,129 | | |
| Total | | 7956,989 | 92 | 86,489 | | |

Grand Mean = 73,0108

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

Intraclass Correlation Coefficient

| | Intraclass Correlation ^a | 95% Confidence Interval | | F Test with True Value 0 | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------------------|------|------|------|
| | | Lower Bound | Upper Bound | Value | df 1 | df 2 | Sig |
| Single Measures | ,814 ^b | ,693 | ,898 | 14,127 | 30,0 | 60 | ,000 |
| Average Measures | ,929 ^c | ,872 | ,964 | 14,127 | 30,0 | 60 | ,000 |

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

HASIL UJI RELIABILITAS ANTAR RATER PSIKOMOTOR SIKLUS II

Reliability

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 31 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,947 | 3 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|-----------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Between People | | 6894,624 | 30 | 229,821 | ,088 | ,916 |
| Within People | Between Items | 2,151 | 2 | 1,075 | | |
| | Residual ^a | 731,183 | 60 | 12,186 | | |
| | Total | 733,333 | 62 | 11,828 | | |
| Total | | 7627,957 | 92 | 82,913 | | |

Grand Mean = 82,6882

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

Intraclass Correlation Coefficient

| | Intraclass Correlation ^a | 95% Confidence Interval | | F Test with True Value 0 | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------------------|------|------|------|
| | | Lower Bound | Upper Bound | Value | df 1 | df 2 | Sig. |
| Single Measures | ,856 ^b | ,758 | ,922 | 18,859 | 30,0 | 60 | ,000 |
| Average Measures | ,947 ^c | ,904 | ,973 | 18,859 | 30,0 | 60 | ,000 |

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

- Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.
- The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.
- This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

DAFTAR NILAI AFEKTIF SISWA SIKLUS I

| No | Rater 1 | | Rater 2 | | Rater 3 | | Mean |
|----|------------|-------|------------|-------|------------|-------|--------------|
| | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | |
| 1 | 6 | 54,55 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 60,61 |
| 2 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 3 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 4 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 36,36 |
| 5 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 6 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 36,36 |
| 7 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 8 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 9 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 36,36 |
| 10 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 11 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 12 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 13 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 75,76 |
| 14 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 15 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 16 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 17 | 4 | 36,36 | 5 | 45,45 | 4 | 36,36 | 39,39 |
| 18 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 19 | 8 | 72,73 | 6 | 54,55 | 8 | 72,73 | 66,67 |
| 20 | 9 | 81,82 | 7 | 63,64 | 9 | 81,82 | 75,76 |
| 21 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 45,45 |
| 22 | 8 | 72,73 | 6 | 54,55 | 8 | 72,73 | 66,67 |
| 23 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 24 | 7 | 63,64 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 69,70 |
| 25 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 9 | 81,82 | 69,70 |
| 26 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 45,45 |
| 27 | 4 | 36,36 | 4 | 36,36 | 5 | 45,45 | 39,39 |
| 28 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 29 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 30 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 31 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |

DAFTAR NILAI AFEKTIF SISWA SIKLUS II

| No | Rater 1 | | Rater 2 | | Rater 3 | | Mean |
|----|------------|-------|------------|-------|------------|-------|--------------|
| | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | Total Skor | Nilai | |
| 1 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 2 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 3 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 4 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 6 | 54,55 | 54,55 |
| 5 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 90,91 |
| 6 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 7 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 8 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 90,91 |
| 9 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 10 | 9 | 81,82 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 | 84,85 |
| 11 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 90,91 |
| 12 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 | 9 | 81,82 | 78,79 |
| 13 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 14 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 90,91 |
| 15 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 6 | 54,55 | 48,48 |
| 16 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 17 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 90,91 |
| 18 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 19 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 20 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 21 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 22 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 7 | 63,64 | 63,64 |
| 23 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 8 | 72,73 | 78,79 |
| 24 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 25 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 9 | 81,82 | 81,82 |
| 26 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 8 | 72,73 | 72,73 |
| 27 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 5 | 45,45 | 45,45 |
| 28 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 | 87,88 |
| 29 | 8 | 72,73 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 84,85 |
| 30 | 9 | 81,82 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 | 84,85 |
| 31 | 10 | 90,91 | 10 | 90,91 | 9 | 81,82 | 87,88 |

DAFTAR NILAI PSIKOMOTOR SISWA SIKLUS I

| No | Pengamat | | | Mean |
|----|----------|---------|---------|--------------|
| | Rater 1 | Rater 2 | Rater 3 | |
| 1 | 70 | 60 | 60 | 63,33 |
| 2 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 3 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 4 | 60 | 60 | 60 | 60,00 |
| 5 | 90 | 80 | 80 | 83,33 |
| 6 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 7 | 70 | 80 | 80 | 76,67 |
| 8 | 60 | 60 | 60 | 60,00 |
| 9 | 80 | 90 | 80 | 83,33 |
| 10 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 11 | 90 | 90 | 90 | 90,00 |
| 12 | 70 | 60 | 70 | 66,67 |
| 13 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 14 | 70 | 70 | 80 | 73,33 |
| 15 | 70 | 60 | 70 | 66,67 |
| 16 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 17 | 70 | 70 | 60 | 66,67 |
| 18 | 70 | 70 | 80 | 73,33 |
| 19 | 60 | 60 | 70 | 63,33 |
| 20 | 70 | 80 | 80 | 76,67 |
| 21 | 70 | 80 | 70 | 73,33 |
| 22 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 23 | 60 | 60 | 60 | 60,00 |
| 24 | 60 | 60 | 60 | 60,00 |
| 25 | 60 | 60 | 60 | 60,00 |
| 26 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 27 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 28 | 70 | 80 | 80 | 76,67 |
| 29 | 90 | 80 | 80 | 83,33 |
| 30 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 31 | 80 | 90 | 90 | 86,67 |

DAFTAR NILAI PSIKOMOTOR SISWA SIKLUS II

| No | Pengamat | | | Mean |
|----|----------|---------|---------|--------|
| | Rater 1 | Rater 2 | Rater 3 | |
| 1 | 70 | 80 | 80 | 76,67 |
| 2 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 3 | 80 | 90 | 90 | 86,67 |
| 4 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 5 | 90 | 90 | 90 | 90,00 |
| 6 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 7 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 8 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 9 | 90 | 90 | 90 | 90,00 |
| 10 | 80 | 90 | 80 | 83,33 |
| 11 | 100 | 90 | 100 | 96,67 |
| 12 | 80 | 80 | 70 | 76,67 |
| 13 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 14 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 15 | 70 | 80 | 70 | 73,33 |
| 16 | 90 | 90 | 90 | 90,00 |
| 17 | 80 | 70 | 80 | 76,67 |
| 18 | 80 | 70 | 80 | 76,67 |
| 19 | 70 | 70 | 70 | 70,00 |
| 20 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 21 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 22 | 90 | 90 | 90 | 90,00 |
| 23 | 90 | 80 | 90 | 86,67 |
| 24 | 80 | 90 | 80 | 83,33 |
| 25 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 26 | 90 | 80 | 90 | 86,67 |
| 27 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 28 | 80 | 80 | 80 | 80,00 |
| 29 | 100 | 100 | 100 | 100,00 |
| 30 | 100 | 100 | 100 | 100,00 |
| 31 | 100 | 100 | 100 | 100,00 |

DAFTAR NILAI KOGNITIF SISWA SIKLUS I

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | Total Skor | Nilai |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|-------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 14 | 70,00 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 15 | 75,00 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |
| 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 14 | 70,00 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 14 | 70,00 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 16 | 80,00 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 16 | 80,00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 15 | 75,00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 | 95,00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 16 | 80,00 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 14 | 70,00 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 | 75,00 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 16 | 80,00 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 | 75,00 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 | 80,00 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 | 80,00 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 19 | 95,00 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 | 95,00 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 | 65,00 |
| 27 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 12 | 60,00 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 16 | 80,00 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 14 | 70,00 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |

DAFTAR NILAI KOGNITIF SISWA SIKLUS II

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | Total Skor | Nilai |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|--------|
| 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 14 | 70,00 |
| 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 14 | 70,00 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 17 | 85,00 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 13 | 65,00 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 17 | 85,00 |
| 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 16 | 80,00 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 15 | 75,00 |
| 9 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 15 | 75,00 |
| 10 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 15 | 75,00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 20 | 100,00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 14 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 16 | 80,00 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 16 | 80,00 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 | 90,00 |
| 20 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 15 | 75,00 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 17 | 85,00 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 17 | 85,00 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 17 | 85,00 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 90,00 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 18 | 90,00 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 16 | 80,00 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 70,00 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 | 90,00 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 18 | 90,00 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 13 | 65,00 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 | 95,00 |

Daftar Nilai Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan Prima Menggunakan Metode Guided Note Taking di SMKN 1 Pandak Siklus I

| No | Nama | Psikomotor | | Afektif | | Kognitif | | Nilai Kompetensi |
|------|-----------------------------|------------|-------|---------|-------|----------|-------|------------------|
| | | Nilai | 20% | Nilai | 20% | Nilai | 60% | |
| 1 | Anindiani Dias Prajna Utari | 63,33 | 12,67 | 60,61 | 12,12 | 70,00 | 42,00 | 66,79 |
| 2 | Anna Ambarwati | 80,00 | 16,00 | 72,73 | 14,55 | 75,00 | 45,00 | 75,55 |
| 3 | Astrik Nurmiyati | 70,00 | 14,00 | 54,55 | 10,91 | 85,00 | 51,00 | 75,91 |
| 4 | Distri Indriyani | 60,00 | 12,00 | 36,36 | 7,27 | 70,00 | 42,00 | 61,27 |
| 5 | Eni Widaryanti | 83,33 | 16,67 | 72,73 | 14,55 | 85,00 | 51,00 | 82,21 |
| 6 | Fikin Dina Rosita | 70,00 | 14,00 | 36,36 | 7,27 | 70,00 | 42,00 | 63,27 |
| 7 | Fitri Sumpaniwati | 76,67 | 15,33 | 54,55 | 10,91 | 90,00 | 54,00 | 80,24 |
| 8 | Friska Fatmawati | 60,00 | 12,00 | 54,55 | 10,91 | 80,00 | 48,00 | 70,91 |
| 9 | Gesti Wulandari | 83,33 | 16,67 | 36,36 | 7,27 | 80,00 | 48,00 | 71,94 |
| 10 | Isti Cholimah | 80,00 | 16,00 | 54,55 | 10,91 | 75,00 | 45,00 | 71,91 |
| 11 | Kismiyatun | 90,00 | 18,00 | 81,82 | 16,36 | 95,00 | 57,00 | 91,36 |
| 12 | Kurnia Purwaningsih | 66,67 | 13,33 | 72,73 | 14,55 | 80,00 | 48,00 | 75,88 |
| 13 | Lia Febriningsih | 70,00 | 14,00 | 75,76 | 15,15 | 90,00 | 54,00 | 83,15 |
| 14 | Lina Novita Sari | 73,33 | 14,67 | 81,82 | 16,36 | 70,00 | 42,00 | 73,03 |
| 15 | Linda Lestari | 66,67 | 13,33 | 63,64 | 12,73 | 75,00 | 45,00 | 71,06 |
| 16 | Pus Prihatin | 80,00 | 16,00 | 63,64 | 12,73 | 80,00 | 48,00 | 76,73 |
| 17 | Tuti Widarni | 66,67 | 13,33 | 39,39 | 7,88 | 85,00 | 51,00 | 72,21 |
| 18 | Rahma Riyandari | 73,33 | 14,67 | 54,55 | 10,91 | 85,00 | 51,00 | 76,58 |
| 19 | Reni Hepvy Amita Sari | 63,33 | 12,67 | 66,67 | 13,33 | 85,00 | 51,00 | 77,00 |
| 20 | Riyan Kartika Sari | 76,67 | 15,33 | 75,76 | 15,15 | 75,00 | 45,00 | 75,48 |
| 21 | Siti Nofiatun | 73,33 | 14,67 | 45,45 | 9,09 | 80,00 | 48,00 | 71,76 |
| 22 | Sri Maryati | 80,00 | 16,00 | 66,67 | 13,33 | 80,00 | 48,00 | 77,33 |
| 23 | Sulis Lestari | 60,00 | 12,00 | 81,82 | 16,36 | 95,00 | 57,00 | 85,36 |
| 24 | Susi Lestari | 60,00 | 12,00 | 69,70 | 13,94 | 85,00 | 51,00 | 76,94 |
| 25 | Suwajiningsih | 60,00 | 12,00 | 69,70 | 13,94 | 95,00 | 57,00 | 82,94 |
| 26 | Tri Martanti | 80,00 | 16,00 | 45,45 | 9,09 | 65,00 | 39,00 | 64,09 |
| 27 | Tri Mulatsih | 70,00 | 14,00 | 39,39 | 7,88 | 60,00 | 36,00 | 57,88 |
| 28 | Wedar Prahasti | 76,67 | 15,33 | 63,64 | 12,73 | 90,00 | 54,00 | 82,06 |
| 29 | Yani Susanti | 83,33 | 16,67 | 81,82 | 16,36 | 80,00 | 48,00 | 81,03 |
| 30 | Yeni Nur Astuti | 80,00 | 16,00 | 63,64 | 12,73 | 70,00 | 42,00 | 70,73 |
| 31 | Mia Winda Widiastuti | 86,67 | 17,33 | 81,82 | 16,36 | 85,00 | 51,00 | 84,70 |
| Mean | | | | | | | | 75,07 |

Daftar Nilai Siswa Dalam Kegiatan Belajar Pelayanan Prima Menggunakan Metode Guided Note Taking di SMKN 1 Pandak Siklus II

| No | Nama | Psikomotor | | Afektif | | Kognitif | | Nilai Kompetensi |
|------|-----------------------------|------------|-------|---------|-------|----------|-------|------------------|
| | | Nilai | 20% | Nilai | 20% | Nilai | 60% | |
| 1 | Anindiani Dias Prajna Utari | 76,67 | 15,33 | 72,73 | 14,55 | 70,00 | 42,00 | 71,88 |
| 2 | Anna Ambarwati | 80,00 | 16,00 | 81,82 | 16,36 | 70,00 | 42,00 | 74,36 |
| 3 | Astrik Nurmiyati | 86,67 | 17,33 | 72,73 | 14,55 | 85,00 | 51,00 | 82,88 |
| 4 | Distri Indriyani | 70,00 | 14,00 | 54,55 | 10,91 | 65,00 | 39,00 | 63,91 |
| 5 | Eni Widaryanti | 90,00 | 18,00 | 90,91 | 18,18 | 85,00 | 51,00 | 87,18 |
| 6 | Fikin Dina Rosita | 70,00 | 14,00 | 72,73 | 14,55 | 80,00 | 48,00 | 76,55 |
| 7 | Fitri Sumpaniwati | 70,00 | 14,00 | 81,82 | 16,36 | 85,00 | 51,00 | 81,36 |
| 8 | Friska Fatmawati | 80,00 | 16,00 | 90,91 | 18,18 | 75,00 | 45,00 | 79,18 |
| 9 | Gesti Wulandari | 90,00 | 18,00 | 63,64 | 12,73 | 75,00 | 45,00 | 75,73 |
| 10 | Isti Cholimah | 83,33 | 16,67 | 84,85 | 16,97 | 75,00 | 45,00 | 78,64 |
| 11 | Kismiyatun | 96,67 | 19,33 | 90,91 | 18,18 | 100,00 | 60,00 | 97,52 |
| 12 | Kurnia Purwaningsih | 76,67 | 15,33 | 78,79 | 15,76 | 85,00 | 51,00 | 82,09 |
| 13 | Lia Febriningsih | 80,00 | 16,00 | 72,73 | 14,55 | 90,00 | 54,00 | 84,55 |
| 14 | Lina Novita Sari | 80,00 | 16,00 | 90,91 | 18,18 | 85,00 | 51,00 | 85,18 |
| 15 | Linda Lestari | 73,33 | 14,67 | 48,48 | 9,70 | 80,00 | 48,00 | 72,36 |
| 16 | Pus Prihatin | 90,00 | 18,00 | 63,64 | 12,73 | 85,00 | 51,00 | 81,73 |
| 17 | Tuti Widarni | 76,67 | 15,33 | 90,91 | 18,18 | 80,00 | 48,00 | 81,52 |
| 18 | Rahma Riyandari | 76,67 | 15,33 | 63,64 | 12,73 | 90,00 | 54,00 | 82,06 |
| 19 | Reni Hepvy Amita Sari | 70,00 | 14,00 | 81,82 | 16,36 | 90,00 | 54,00 | 84,36 |
| 20 | Riyan Kartika Sari | 80,00 | 16,00 | 81,82 | 16,36 | 75,00 | 45,00 | 77,36 |
| 21 | Siti Nofiatun | 80,00 | 16,00 | 72,73 | 14,55 | 85,00 | 51,00 | 81,55 |
| 22 | Sri Maryati | 90,00 | 18,00 | 63,64 | 12,73 | 85,00 | 51,00 | 81,73 |
| 23 | Sulis Lestari | 86,67 | 17,33 | 78,79 | 15,76 | 85,00 | 51,00 | 84,09 |
| 24 | Susi Lestari | 83,33 | 16,67 | 72,73 | 14,55 | 90,00 | 54,00 | 85,21 |
| 25 | Suwajiningsih | 80,00 | 16,00 | 81,82 | 16,36 | 90,00 | 54,00 | 86,36 |
| 26 | Tri Martanti | 86,67 | 17,33 | 72,73 | 14,55 | 80,00 | 48,00 | 79,88 |
| 27 | Tri Mulatsih | 80,00 | 16,00 | 45,45 | 9,09 | 70,00 | 42,00 | 67,09 |
| 28 | Wedar Prahasti | 80,00 | 16,00 | 87,88 | 17,58 | 90,00 | 54,00 | 87,58 |
| 29 | Yani Susanti | 100,00 | 20,00 | 84,85 | 16,97 | 90,00 | 54,00 | 90,97 |
| 30 | Yeni Nur Astuti | 100,00 | 20,00 | 84,85 | 16,97 | 65,00 | 39,00 | 75,97 |
| 31 | Mia Winda Widiastuti | 100,00 | 20,00 | 87,88 | 17,58 | 95,00 | 57,00 | 94,58 |
| Mean | | | | | | | | 81,14 |

Ringkasan Data Penelitian (Pra Siklus, Siklus I dan Siklus II)

| No. | Pra Siklus | Keterangan | Siklus I | Keterangan | Siklus II | Keterangan |
|-------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | 65,00 | Kurang | 66,79 | Kurang | 71,88 | Kurang |
| 2 | 70,00 | Kurang | 75,55 | Cukup | 74,36 | Cukup |
| 3 | 75,00 | Cukup | 75,91 | Cukup | 82,88 | Baik |
| 4 | 60,00 | Kurang | 61,27 | Kurang | 63,91 | Kurang |
| 5 | 85,00 | Baik | 82,21 | Baik | 87,18 | Baik |
| 6 | 70,00 | Kurang | 63,27 | Kurang | 76,55 | Cukup |
| 7 | 70,00 | Kurang | 80,24 | Baik | 81,36 | Baik |
| 8 | 70,00 | Kurang | 70,91 | Kurang | 79,18 | Cukup |
| 9 | 65,00 | Kurang | 71,94 | Kurang | 75,73 | Cukup |
| 10 | 70,00 | Kurang | 71,91 | Kurang | 78,64 | Cukup |
| 11 | 90,00 | Sangat Baik | 91,36 | Sangat Baik | 97,52 | Sangat Baik |
| 12 | 70,00 | Kurang | 75,88 | Cukup | 82,09 | Baik |
| 13 | 80,00 | Baik | 83,15 | Baik | 84,55 | Baik |
| 14 | 70,00 | Kurang | 73,03 | Kurang | 85,18 | Baik |
| 15 | 70,00 | Kurang | 71,06 | Kurang | 72,36 | Kurang |
| 16 | 75,00 | Cukup | 76,73 | Cukup | 81,73 | Baik |
| 17 | 70,00 | Kurang | 72,21 | Kurang | 81,52 | Baik |
| 18 | 75,00 | Cukup | 76,58 | Cukup | 82,06 | Baik |
| 19 | 65,00 | Kurang | 77,00 | Cukup | 84,36 | Baik |
| 20 | 60,00 | Kurang | 75,48 | Cukup | 77,36 | Cukup |
| 21 | 65,00 | Kurang | 71,76 | Kurang | 81,55 | Baik |
| 22 | 70,00 | Kurang | 77,33 | Cukup | 81,73 | Baik |
| 23 | 70,00 | Kurang | 85,36 | Baik | 84,09 | Baik |
| 24 | 65,00 | Kurang | 76,94 | Cukup | 85,21 | Baik |
| 25 | 85,00 | Baik | 82,94 | Baik | 86,36 | Baik |
| 26 | 70,00 | Kurang | 64,09 | Kurang | 79,88 | Cukup |
| 27 | 65,00 | Kurang | 57,88 | Kurang | 67,09 | Kurang |
| 28 | 70,00 | Kurang | 82,06 | Baik | 87,58 | Baik |
| 29 | 80,00 | Baik | 81,03 | Baik | 90,97 | Sangat Baik |
| 30 | 70,00 | Kurang | 70,73 | Kurang | 75,97 | Cukup |
| 31 | 85,00 | Baik | 84,70 | Baik | 94,58 | Sangat Baik |
| Mean | 71,61 | Kurang | 75,07 | Cukup | 81,14 | Baik |

HASIL STATISTIK DESKRIPTIF

Statistics

| | | Pra Siklus | Siklus I | Siklus II |
|----------------|---------|------------|--------------------|-----------|
| N | Valid | 31 | 31 | 31 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 71,6129 | 75,0742 | 81,1423 |
| Median | | 70,0000 | 75,8800 | 81,7300 |
| Mode | | 70,00 | 57,88 ^a | 81,73 |
| Std. Deviation | | 7,34701 | 7,48781 | 7,13279 |
| Variance | | 53,978 | 56,067 | 50,877 |
| Minimum | | 60,00 | 57,88 | 63,91 |
| Maximum | | 90,00 | 91,36 | 97,52 |
| Sum | | 2220,00 | 2327,30 | 2515,41 |

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

HASIL KRITERIA KETUNTASAN

Pra Siklus

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulativ e Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|---------------------|
| Valid | Kurang | 22 | 71,0 | 71,0 | 71,0 |
| | Cukup | 3 | 9,7 | 9,7 | 80,6 |
| | Baik | 5 | 16,1 | 16,1 | 96,8 |
| | Sangat Baik | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Siklus I

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulativ e Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|---------------------|
| Valid | Kurang | 13 | 41,9 | 41,9 | 41,9 |
| | Cukup | 9 | 29,0 | 29,0 | 71,0 |
| | Baik | 8 | 25,8 | 25,8 | 96,8 |
| | Sangat Baik | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Siklus II

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulativ e Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|---------------------|
| Valid | Kurang | 4 | 12,9 | 12,9 | 12,9 |
| | Cukup | 8 | 25,8 | 25,8 | 38,7 |
| | Baik | 16 | 51,6 | 51,6 | 90,3 |
| | Sangat Baik | 3 | 9,7 | 9,7 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

LAMPIRAN 4

SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmatang, Yogyakarta. 55281

Telp. (0274) 586168 pos. 276.289.292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 1251/H34/PL/2014

21 April 2014

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian

Yth.

1. Gubernur DIY c.q. Ka. Biro Adm. Pembangunan Setda DIY
2. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Bappeda Provinsi DIY
3. Bupati/Kabupaten Bantul c.q. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul
4. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Provinsi DIY
5. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Bantul
6. Kepala SMK Negeri 1 Pandak

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran Guided Note Taking di SMK N 1 Pandak, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

| No. | Nama | NIM | Jurusan | Lokasi |
|-----|---------------|-------------|--------------------------|---------------------|
| 1 | Tri Yuni Asih | 10513244003 | Pend. Teknik Busana - SI | SMK Negeri 1 Pandak |

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si

NIP : 19620503 198702 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Mei 2014 s.d Juli 2014.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I

Sunaryo Soenarto

NIP. 19580630 198601 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

0701/REG/VI/626/4/2014

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS TEKNIK** Nomor : **1251/H34/PL/2014**
Tanggal : **21 APRIL 2014** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Pengurusan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJUJUKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **TRI YUNI ASIH** NIP/NIM : **10513244003**
Alamat : **FAKULTAS TEKNIK, PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
Judul : **PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE PEMBELAJARAN GUIDED NOTE TAKING DI SMK 1 PANDAK**
Lokasi : **DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY**
Waktu : **25 APRIL 2014 s.d 25 JULI 2014**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui Instansi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan catatan asli yang sudah diakhiri dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal **25 APRIL 2014**

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perencanaan dan Pembangunan
Ub.

Ketua Biro Administrasi Pembangunan



Setiawan, SH

NIP. 19640301 198503 2 003

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI BANTUL C.Q BAPPEDA BANTUL
3. DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY
4. WAKIL DEKAN I FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA)

Jln. Robert Walter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796
Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070 / Reg / 1519 / S1 / 2014

| | | | | |
|-------------------------|---|---|---|-----------------------------|
| Menunjuk Surat | : | Dari : Sekretaris Daerah DIY | : | Nomor : 070/Reg/W/6264/2014 |
| | : | Tanggal : 25 April 2014 | : | Perihal : Ijin Penelitian |
| Mengingat | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul; b. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perijinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta; c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 17 Tahun 2011 tentang Ijin Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktek Lapangan (PL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Bantul. | | |
| Diizinkan kepada | : | | | |
| Nama | : | TRI YUNI ASIH | | |
| P. T / Alamat | : | Fak Teknik , Pendidikan Teknik Busana UNY , | | |
| NIP/NIM/No. KTP | : | 10513244003 | | |
| Tema/Judul | : | PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR PELAYANAN PRIMA MELALUI | | |
| Kegiatan | : | METODE PEMBELAJARAN GUIDED NOTE TAKING DI SMK 1 PANDAK | | |
| Lokasi | : | SMK 1 Pandak | | |
| Waktu | : | 25 April sd 24 Juli 2014 | | |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan institusi Pemerintah Desa setempat serta dinas atau instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *softcopy* (CD) dan *hardcopy* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan;
5. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
6. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan; dan
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintahan.

Dikeluarkan di : B a n t u l
Pada tanggal : 25 April 2014

A.n. Kepala,
Kantor Bidang Data
Ministerial Office Pengembangan,
u.b. Keselamatan Litbang,
BAPPERA
Heny Endangwati, S.P., M.P.
NIP. 19 06 19601996032004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Bantul (sebagai laporan)
2. Ka. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik, Kab. Bantul
3. Ka. Dinas Pendidikan Menengah dan Non Formal Kab. Bantul
4. Ka SMK 1 Pandak
5. Dekan Fak Teknik, Pendidikan Teknik Busana UNY
6. Yang Bersangkutan (Mahasiswa)



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENDIDIKAN MENENGAH DAN NON FORMAL
SMK NEGERI 1 PANDAK

Alamat : Kadekrowo, Gilangharjo, Pandak, Bantul 55761 Telp (0274) 6994381

SURAT KETERANGAN

Nomor : 237 / L.13.2 / SMK. 01 / PP / 2014

Yang bertanda tangan di bawah ini PLH Kepala SMK Negeri 1 Pandak :

Nama : Maman Lesmana, MT
NIP : 196904181993031004
Pangkat / Gol : Pembina / IV a
Jabatan : Guru Madya
Instansi : SMK N 1 Pandak, Bantul

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tri Yuni Asih
NIM : 10513244003
Jabatan : Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Nama Mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan penelitian dengan judul " **Peningkatan Kompetensi Belajar Pelayanan Prima Melalui Metode Pembelajaran Guided Note Taking di SMK N 1 Pandak** " yang berlokasi di SMK Negeri 1 Pandak Bantul Yogyakarta mulai tanggal 25 April 2014 sampai dengan 25 Juli 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Di Bantul
Pada Tanggal : 22 Agustus 2014
Kepala SMK N 1 Pandak



Maman Lesmana, MT
NIP. 196904181993031004